

LỜI NÓI ĐẦU

Môn học “Tổ chức vận chuyển hành khách và du lịch đường sắt” nằm trong hệ thống các môn học thuộc chuyên ngành Vận tải đường sắt, Vận tải và kinh tế đường sắt và Kinh tế vận tải đường sắt áp dụng cho các hệ đào tạo chính quy và thường xuyên. Môn học này cung cấp cho sinh viên các kiến thức cần thiết trong lĩnh vực tổ chức vận chuyển hành khách bằng đường sắt quốc gia và đô thị, công tác phục vụ hành khách và du lịch đường sắt với tổng thời lượng 30 tiết học trên lớp và được kết cấu thành 4 chương.

Tài liệu này được biên soạn tại Trường Đại học Giao thông vận tải. Để hoàn thành tài liệu này, tác giả xin bày tỏ sự biết ơn đối với những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo Bộ môn “Vận tải và Kinh tế Đường sắt” Trường Đại học Giao thông vận tải và các cán bộ công nhân viên của Tổng Công Ty Đường sắt Việt Nam. Tuy nhiên, do môn học có liên quan đến nhiều lĩnh vực nên trong quá trình soạn thảo, chắc chắn không thể tránh khỏi một số hạn chế nhất định, tác giả rất mong được bạn đọc góp ý để tài liệu được hoàn thiện hơn cho những lần xuất bản về sau.

Mọi đóng góp xin gửi về địa chỉ: Bộ môn “Vận tải và Kinh tế Đường sắt”, khoa Vận tải và Kinh tế, Trường Đại học Giao thông vận tải.

Hà nội tháng 06 năm 2007

TÁC GIẢ

DANH MỤC CÁC CHỮ CÁI VIẾT TẮT

XHCN	Xã hội chủ nghĩa
KTQD	Kinh tế quốc dân
GTVT	Giao thông vận tải
VTĐS	Vận tải đường sắt
ĐSVN	Đường sắt Việt nam
DLVN	Du lịch Việt nam
TCTy	Tổng công ty
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
NLTQ	Năng lực thông qua
BĐCT	Biểu đồ chạy tàu
ĐM-TX	Đầu máy - toa xe
QĐVVVTHHTĐSQG	Quy định về việc vận tải hàng hóa trên đường sắt quốc gia
QPKTKTĐS	Quy phạm khai thác kỹ thuật đường sắt Việt nam
LVĐSQT	Liên vận đường sắt quốc tế
QTTMQLKTNG	Quy tắc kỹ thuật quản lý kỹ thuật nhà ga
QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG	Quy định về việc vận tải hành khách, hành lý, bao gửi trên đường sắt quốc gia

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bộ GTVT - Hà nội 2006
Luật đường sắt và tập văn bản hướng dẫn thi hành Luật do Bộ GTVT ban hành.
- [2]. Bộ GTVT – Tổng công ty ĐSVN tháng 2 năm 2006
Quy định về việc vận tải hàng hóa trên đường sắt quốc gia.
- [3]. LÊ QUÂN, NGUYỄN THỊ HOÀI AN
Bài giảng cao học “Tổ chức công tác Liên vận đường sắt Quốc tế”
Trường ĐH GTVT 1999;
- [4]. TS LÊ QUÂN
Nâng cao chất lượng phục vụ hành khách đi tàu phù hợp với những đòi hỏi trong giai đoạn mới.
Tạp chí GTVT số tháng 5 năm 2001;
- [5]. TS LÊ QUÂN
Nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành đường sắt trong thị trường du lịch Việt Nam.
Tạp chí GTVT số tháng 12 năm 2001;
- [6]. TS LÊ QUÂN
Về quy hoạch mạng lưới đường sắt cao tốc Việt Nam.
Tạp chí GTVT số tháng 4 năm 2003;
- [7]. TS LÊ QUÂN
Ứng dụng xã hội học điều tra tâm lý hành khách và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ hành khách ngành ĐSVN.
Tạp chí Khoa học GTVT Trường ĐH GTVT số tháng 11 năm 2003;
- [8]. Chủ nhiệm: TS LÊ QUÂN VÀ KS LÊ THẾ HIỆU
Các giải pháp nâng cao thị phần vận tải đường sắt Việt Nam - Đề tài KHCN cấp Bộ GTVT.
Nghiệm thu loại xuất sắc năm 2003;
- [9]. TRẦN VĂN MẬU
Du lịch lữ hành.
NXB: Giáo dục năm 1998;
- [10]. NGUYỄN VĂN ĐÌNH, PHẠM HỒNG CHƯƠNG
Quản trị kinh doanh lữ hành.
NXB: Thống kê năm 2000;
- [11]. Học viện hành chính quốc gia
Nghiên cứu xã hội học;
- [12]. Một số phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu xã hội học (mã số 2000/82495 Thư viện Quốc gia);
- [13]. ĐỒNG NGỌC MINH, VƯƠNG LÔI ĐÌNH
Kinh tế du lịch và du lịch học.
NXB: Trẻ năm 2001;
- [14]. PHRÔLỐP IU.S., GÔLÍTSUNSKI Đ.M., LÊĐIAEP A.P.
Công trình ga và đường tàu điện ngầm. Bản dịch của TS Nguyễn Đức Nguôn.
NXB: Xây dựng năm 2005;
- [15]. Ф.П. КОЧНЕВ
Пассажи́рские перевозки на железнодорожном транспорте.
М. Транспорт 1980;

[16]. Под редакцией П.С. Грунтова.

Управление эксплуатационной работой и качеством перевозок на железных дорогах.

М. Транспорт 1994.

[17]. ИВАНЕНКО В.Ф., КВИТКО В.В., ШАПКИН И.Н.

Повышение качества обслуживания пассажиров

М. Транспорт 1986.

BÀI MỞ ĐẦU

I. VAI TRÒ CỦA VTĐS TRONG NỀN KTQD

Vận tải là mắt xích không thể thiếu được trong dây chuyền sản xuất công – nông nghiệp của 1 quốc gia. Bởi vận tải mang đầy đủ 3 yếu tố đặc trưng của 1 ngành sản xuất vật chất là đối tượng lao động, sức lao động và công cụ lao động nên Kác Mác đã định nghĩa, vận tải là ngành sản xuất vật chất đứng hàng thứ 4 sau công nghiệp, nông nghiệp và công nghiệp khai khoáng. Tuy nhiên so với các ngành sản xuất vật chất khác, GTVT có những điểm khác biệt quan trọng, đó là:

- GTVT là tiếp tục của quá trình sản xuất trong lưu thông, vì vậy trong hoạt động vận tải, quá trình sản xuất và tiêu thụ gắn với nhau, hòa quyện nhau, làm tốt công tác sản xuất tức là tạo điều kiện nâng cao chất lượng, tăng khả năng cạnh tranh của sản phẩm vận tải và ngược lại, cải thiện lưu thông chính là biện pháp tiết kiệm chi, tối ưu hóa cho quá trình sản xuất;

- Sản phẩm của GTVT là loại sản phẩm vô hình, không có hình dáng, kích thước, màu sắc, mùi vị và không có khả năng dự trữ được;

- Đối tượng tác động chính của hoạt động vận tải là hàng hóa và hành khách, tức là hoạt động vận tải tạo ra hai sản phẩm chính là sự di chuyển hàng hóa và hành khách trong không gian.

VTĐS là “xương sống” trong hệ thống GTVT thống nhất bao gồm các ngành vận tải đường bộ, vận tải hàng không, vận tải đường thủy, vận tải đường biển và vận tải đường ống. Trong lĩnh vực vận tải hành khách đường sắt có những ưu điểm vượt trội, đó là:

- Có khả năng vận chuyển lượng hành khách lớn, cự ly vận chuyển tương đối xa;
- Có khả năng vận chuyển suốt ngày đêm, ít bị ảnh hưởng bởi điều kiện thời tiết khí hậu;

- Tốc độ vận chuyển tương đối lớn, chỉ thua kém so với phương tiện hàng không về tốc độ kỹ thuật. Ngày nay, với sự tiến bộ của khoa học công nghệ, đường sắt thế giới được chứng kiến những đoàn tàu cao tốc theo kiểu TGV (Pháp), ICE (CHLB Đức),

Shinkansen (Nhật bản) với tốc độ kỹ thuật trên 300 km/h, thậm chí tốc độ thử nghiệm của TGV đã đạt tới 574,8 km/h (trên đoạn đường 73km từ Paris đi Strabouge). Đây là lợi thế cạnh tranh to lớn của ngành đường sắt với hàng không trong lĩnh vực chuyên chở hành khách;

- Độ an toàn cao. Do đường sắt hoạt động trên tuyến đường chuyên dùng dành riêng, có sự bảo vệ ngăn chặn các tác động của yếu tố bên ngoài, mặt khác, hoạt động đường sắt là một quá trình thống nhất chặt chẽ giữa các bộ phận theo các Quy trình, Quy phạm và BĐCT để thực hiện kế hoạch vận chuyển hành khách dưới sự giám sát chặt chẽ của các cơ quan chức năng nên tai nạn chạy tàu do lỗi chủ quan rất thấp. Đường sắt các nước tiên tiến đã áp dụng thành công hệ thống giám sát định vị đoàn tàu có khả năng can thiệp từ Trung tâm điều hành tới hoạt động của đầu máy nếu thấy tốc độ vượt quá quy định, đường sắt Mỹ sử dụng hệ thống định vị bằng vệ tinh mặt đất. Công nghệ thiết kế và chế tạo phương tiện di động, đường xá và công trình hạ tầng có những tiến bộ quan trọng, chế tạo thành công các toa xe chở khách chạy với tốc độ cao và êm thuận, ray không mối nối... cho phép nâng cao đáng kể khả năng an toàn chạy tàu;

- Mức độ tiện nghi, thoải mái dành cho hành khách trong quá trình vận chuyển lớn.

Chính vì vậy có thể khẳng định rằng, VTĐS có vai trò rất quan trọng trong hệ thống GTVT quốc gia nói riêng và trong nền KTQD nói chung.

II. VAI TRÒ VÀ Ý NGHĨA CỦA CÔNG TÁC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH TRONG NGÀNH ĐƯỜNG SẮT

Vận chuyển hành khách là 1 trong những nhiệm vụ quan trọng nhất của VTĐS. Làm tốt công tác vận chuyển hành khách bằng đường sắt cho phép:

- Thoả mãn nhu cầu di chuyển của nhân dân phục vụ cho các mục đích xã hội và lao động sản xuất;
- Tăng cường giao lưu văn hoá giữa các vùng miền và các quốc gia;
- Tăng doanh thu, nâng cao sức cạnh tranh của Doanh nghiệp đường sắt trong lĩnh vực vận tải hành khách;

- Giữ vững an ninh quốc phòng, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội giữa các vùng miền trong cả nước.

Vận chuyển hành khách liên quan đến con người do đó ngành đường sắt phải có những nghiên cứu nghiêm túc, thỏa đáng theo hướng ngày càng thuận tiện, tiện nghi cho hành khách, rút ngắn thời gian vận chuyển, bảo đảm an toàn tuyệt đối và hạ giá thành vận tải để tăng sức cạnh tranh trong lĩnh vực chuyên chở hành khách.

III. VAI TRÒ VÀ Ý NGHĨA CỦA CÔNG TÁC DU LỊCH ĐƯỜNG SẮT

Đi lại là một trong những nhu cầu đặc trưng của con người nhằm mục đích thương mại, giao lưu tìm hiểu và những mục đích cá biệt khác. Để đáp ứng nhu cầu này, ngành vận tải hình thành và phát triển như 1 công cụ để thúc đẩy xã hội phát triển, tăng cường khả năng giao lưu, trao đổi giữa các vùng, các quốc gia.

Cùng với sự tiên bộ của hệ thống GTVT, du lịch cũng phát triển mạnh mẽ và trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của quốc gia và thế giới, đúng với tên gọi là “ngành công nghiệp không khói”. Đặc điểm của sản phẩm du lịch là cung – cầu tách biệt về không gian, vì vậy để tạo ra sản phẩm du lịch có giá trị sử dụng thì phải có vận tải. Vận tải là điều kiện cơ bản để phát triển du lịch. Điều kiện giao thông tốt, an toàn thuận lợi là yếu tố căn bản thúc đẩy du lịch phát triển.

Trong điều kiện kinh tế phát triển, khoa học công nghệ có những bước tiến vượt bậc cho phép hình thành nhiều loại hình lễ hành mới, hấp dẫn thì du lịch trở thành món ăn tinh thần không thể thiếu của đa số người dân. Cường độ lao động căng thẳng, môi trường sống bị ô nhiễm cũng là nguyên nhân làm tăng nhu cầu du lịch. Hội đồng du lịch quốc tế (WTO) công nhận du lịch là ngành kinh tế lớn nhất thế giới, đối với một số quốc gia du lịch là nguồn thu ngoại tệ quan trọng và là ngành kinh tế hàng đầu. Có được vai trò đó vì du lịch có những ý nghĩa quan trọng:

- Du lịch tham gia tích cực vào quá trình tăng thu nhập quốc dân nhờ các khoản thu từ sản phẩm du lịch, đồng thời tham gia tích cực vào quá trình phân phối lại thu nhập giữa các vùng, tạo công ăn việc làm cho người dân, góp phần củng cố sức khỏe, tăng năng suất lao động, sử dụng có hiệu quả cơ sở vật chất kỹ thuật của vùng du lịch;

- Góp phần tăng nguồn thu ngoại tệ và đóng góp to lớn trong việc cân bằng cán cân thanh toán quốc tế;

- Du lịch là hoạt động xuất khẩu tại chỗ có hiệu quả nhất, đó là xuất khẩu các hàng hoá tiêu dùng, đồ thủ công mỹ nghệ... và các sản phẩm văn hoá như phong tục, tập quán dân tộc..., từ đó giới thiệu được hình ảnh đất nước, con người ra với thế giới;

- Du lịch khuyến khích và thu hút nguồn vốn đầu tư nước ngoài thông qua sự tiếp xúc, trao đổi trong quá trình thực hiện du lịch;

- Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, sản phẩm du lịch được tạo ra có sự phối hợp của nhiều ngành. Vì vậy, du lịch phát triển kéo theo sự phát triển của các ngành khác như GTVT, tiểu thủ công nghiệp, xuất nhập khẩu hàng hoá...;

- Du lịch tạo điều kiện nâng cao tinh đoàn kết hữu nghị và mối quan hệ hiểu biết lẫn nhau giữa các vùng, các quốc gia.

GTVT và du lịch có mối quan hệ rất biện chứng với nhau, GTVT phát triển là tiền đề và điều kiện cho du lịch phát triển, ngược lại, du lịch phát triển sẽ làm tăng hành khách cho GTVT, thúc đẩy GTVT phát triển. Hai ngành đường sắt và du lịch có mối quan hệ chặt chẽ trong việc thu hút khách, có những điểm tương đồng trong công tác phục vụ hành khách, đó là cung cấp dịch vụ ăn uống, nghỉ ngơi và các dịch vụ bổ sung khác.

Trong các cầu du lịch thì cầu về vận chuyển là yêu cầu đầu tiên, có đáp ứng được cầu về di chuyển thì mới có cơ sở để thực hiện chương trình du lịch. Theo các số liệu thống kê, chi phí vận chuyển trong 1 tour du lịch chiếm trên 30% giá thành, do đó giảm chi phí vận chuyển là biện pháp cơ bản để giảm giá thành du lịch, nâng cao sức hấp dẫn đối với du khách. Du lịch phát triển đòi hỏi dịch vụ vận chuyển cũng phải phát triển theo và các ngành vận tải phải cạnh tranh với nhau để tham gia thị trường này.

Du lịch Việt Nam có lịch sử hình thành và phát triển hơn 40 năm, nhưng chỉ thực sự sôi động từ những năm 90 của thế kỷ XX, đặc biệt từ năm 1993 tới nay, khi Đảng và Chính phủ thực hiện chính sách mở cửa và hội nhập quốc tế. Cơ chế, chính sách về du lịch được bổ sung, bộ máy quản lý nhà nước, hệ thống kinh doanh du lịch được kiện toàn và sắp xếp lại, thích nghi dần với cơ chế mới, nâng cao hiệu quả kinh doanh. Các pháp lệnh về du lịch và nhiều văn bản quản lý, hướng dẫn hoạt động du lịch được ban hành tạo điều kiện pháp lý cho công tác sản xuất kinh doanh của ngành.

Trong chiến lược phát triển sản xuất kinh doanh, Doanh nghiệp ĐSVN cũng rất chú trọng đến công tác dịch vụ du lịch, xác định đó là nhiệm vụ quan trọng nhằm đa dạng hóa sản phẩm, tạo điều kiện cho người lao động gắn bó lâu năm với ngành.

Hiện nay ĐSVN có các công ty dịch vụ và du lịch là doanh nghiệp nhà nước, do Bộ GTVT thành lập giao TCTy ĐSVN quản lý, ngoài ra còn có các doanh nghiệp khác như Công ty khách sạn – du lịch Công Đoàn, Trung tâm du lịch thanh niên đường sắt, các hệ thống nhà nghỉ được trang bị khá hiện đại như: Hải Vân Nam, Kỳ Đồng, Cây Xoài, FaiFô...

IV. MỤC ĐÍCH, ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ KẾT CẤU MÔN HỌC

Môn học sẽ giới thiệu cho sinh viên chuyên ngành Vận tải đường sắt, Vận tải và Kinh tế đường sắt, Kinh tế vận tải đường sắt và các chuyên ngành có liên quan khác những kiến thức cơ bản trong công tác vận chuyển và phục vụ hành khách, cũng như những hiểu biết cần thiết về vận chuyển hành khách đô thị và du lịch đường sắt.

Kết cấu môn học gồm 4 chương, ngoài bài mở đầu, cụ thể là:

Chương 1: Luồng hành khách và các yêu cầu của công tác vận chuyển hành khách.

Chương 2: Tổ chức công tác phục vụ hành khách.

Chương 3: Tổ chức vận chuyển hành khách đô thị.

Chương 4: Du lịch Đường sắt.

Chương I

LUỒNG HÀNH KHÁCH VÀ CÁC YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH

I.1. ĐẶC ĐIỂM VÀ YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH

I.1.1. Khái niệm và điều kiện chuyên chở hành khách bằng ĐSVN

Trong công tác vận chuyển hành khách bằng đường sắt, khái niệm hành khách chỉ hành khách đi tàu, còn trong công tác phục vụ hành khách, khái niệm này bao gồm cả những người quan tâm hoặc có nhu cầu di chuyển bằng đường sắt. Vì vậy ở phần này, khái niệm hành khách được nghiên cứu với nghĩa là những người đi tàu.

I.1.1.1. Khái niệm hành khách, quyền lợi và nghĩa vụ của các bên trong vận tải hành khách

1. Khái niệm hành khách

Luật đường sắt Việt nam năm 2006 và QĐVVVTHKHLBGTĐSQG quy định: “Hành khách là người đi tàu có vé hợp lệ”.

Vé hành khách do Doanh nghiệp đường sắt phát hành theo mẫu đã đăng ký với cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền. Vé bị coi là không hợp lệ khi để rách, nhàu nát, dễ nhòe, không đọc được đầy đủ các thông tin cần thiết trên vé theo quy định; không do đường sắt phát hành; bị tẩy, xóa, sửa chữa hoặc không đúng chuyến tàu, thời gian ghi trên vé mà không có xác nhận của Doanh nghiệp đường sắt.

2. Nghĩa vụ và quyền của Doanh nghiệp đường sắt trong việc vận chuyển hành khách, hành lý, bao gửi

a. Nghĩa vụ của Doanh nghiệp đường sắt trong việc vận chuyển hành khách, hành lý, bao gửi: ngoài các nghĩa vụ chung trong kinh doanh vận tải còn phải thực hiện các nghĩa vụ cụ thể sau:

- Niêm yết công khai các quy định cần thiết có liên quan đến hành khách đi tàu.

Nơi giao dịch giữa đường sắt và hành khách phải niêm yết các nội dung chủ yếu của QĐVVVTHKHLBGTTĐSQG và các văn bản có liên quan đến việc bán vé, gửi nhận hành lý, bao gửi tổ chức giải đáp và hướng dẫn những vấn đề cần thiết cho hành khách. Tại ga, trạm có tổ chức đón tiễn hành khách phải có nơi đợi tàu, cửa bán vé, bảng giờ tàu, bảng giá vé, nội quy đi tàu, nhiệm vụ của nhân viên khách vận. Nếu có tổ chức tiếp nhận và trả hành lý ký gửi, bao gửi phải có nơi bảo quản; niêm yết giá cước, giá xếp dỡ hành lý ký gửi, bao gửi;

- Vận chuyển hành khách, hành lý, bao gửi từ nơi đi đến nơi đến đã ghi trên vé và đảm bảo an toàn, đúng giờ;

- Phục vụ hành khách văn minh, lịch sự, chu đáo và tổ chức lực lượng phục vụ hành khách là người khuyết tật vào ga, lên tàu, xuống tàu thuận lợi;

- Thông báo công khai tại tất cả các ga có liên quan về loại tàu, số lượng tàu, giờ tàu, quy định ga nhận vận chuyển hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi chậm nhất là 5 ngày trước khi thực hiện.

Các loại tàu khách phải có những trang thiết bị thích hợp theo quy định tại QPKTKTĐSVN. Tàu khách đi đến ga chậm giờ quy định thì Trưởng ga trạm, Trưởng tàu phải thông báo kịp thời cho hành khách và những người liên quan biết;

- Bảo đảm điều kiện sinh hoạt tối thiểu của hành khách trong trường hợp vận tải bị gián đoạn do tai nạn hoặc thiên tai, địch họa;

- Giao vé hành khách, vé hành lý, vé bao gửi cho hành khách đã trả đủ tiền;

- Hoàn trả tiền vé, bồi thường thiệt hại và các chi phí phát sinh khi xảy ra thiệt hại về tính mạng, sức khỏe và tài sản của hành khách do lỗi của Doanh nghiệp đường sắt;

- Chấp hành và tạo điều kiện thuận lợi để cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra hành khách, hành lý, bao gửi khi cần thiết.

b. Quyền của Doanh nghiệp đường sắt trong việc vận chuyển hành khách, hành lý, bao gửi: ngoài các quyền chung trong kinh doanh vận tải còn phải thực hiện các quyền cụ thể sau:

- Yêu cầu hành khách trả đủ cước vận tải hành khách, bao gửi và hành lý mang theo người, mua vé bổ sung khi không có vé hoặc vé không hợp lệ;

- Kiểm tra trọng lượng, quy cách đóng gói bao gửi của người gửi và hành lý ký gửi của hành khách trước khi nhận vận chuyển; yêu cầu hành khách cho kiểm tra hành lý, bao gửi trong trường hợp có nghi ngờ;

- Từ chối, đình chỉ vận chuyển hành khách, hành lý, bao gửi đã có vé trong các trường hợp sau:

+ Người đi tàu, hành khách, người gửi bao gửi không thực hiện yêu cầu mua vé bổ sung theo quy định;

+ Hành khách không chấp hành các quy định trong QĐVVVTHKHLBGTĐSQG, nội quy đi tàu và các quy định khác của Pháp luật có liên quan;

+ Trẻ em dưới 10 tuổi (hoặc có chiều cao dưới 1,32m nếu không xác định được tuổi) mà không có người lớn đi kèm;

+ Người say rượu, người mất trí, người có bệnh truyền nhiễm, người có bệnh tật mà thầy thuốc chỉ định không di chuyển hoặc xét thấy có thể nguy hiểm đến bản thân người đó khi đi tàu (trừ trường hợp có người đi cùng trông nom);

+ Do nguyên nhân bất khả kháng hoặc phải vận tải phục vụ nhiệm vụ đặc biệt.

3. Nghĩa vụ và quyền của hành khách, người gửi bao gửi

a. Nghĩa vụ của hành khách, người gửi bao gửi:

- Hành khách phải có vé hợp lệ và tự bảo quản hành lý mang theo người. Người đi tàu không có vé hoặc vé không hợp lệ phải mua vé bổ sung theo quy định của ngành đường sắt. Xuất trình đầy đủ vé và giấy tờ hợp lệ cho nhân viên đường sắt có trách nhiệm kiểm soát khi ra, vào ga, trạm; khi lên tàu, khi ở trên tàu.

Hành khách phải thanh toán tiền cước và các chi phí khác theo quy định tại ga đi, trong trường hợp phát hiện thấy chưa thanh toán hoặc thanh toán thiếu thì phải trả trên tàu, các khoản tiền cước và chi phí phát sinh trong quá trình vận chuyển chưa thu hoặc chưa thu đủ theo quy định phải thanh toán tại ga đến;

- Hành khách có hành lý ký gửi, người gửi bao gửi phải kê khai tên hàng, số lượng hàng, đóng gói đúng quy định, giao cho ngành đường sắt đúng thời gian, địa điểm và chịu trách nhiệm về việc kê khai của mình;

- Hành khách, người gửi bao gửi phải bồi thường thiệt hại nếu làm hư hỏng, mất mát tài sản của ngành đường sắt;

- Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy đi tàu và những quy định khác của pháp luật có liên quan.

b. Quyền của hành khách, người gửi bao gửi:

- Được vận chuyển đúng trên vé;

- Được miễn cước 20kg hành lý mang theo người, mức miễn cước lớn hơn do Doanh nghiệp đường sắt quy định;

- Được nhận lại tiền vé, bồi thường thiệt hại theo quy định;

- Được quyền trả lại vé tại ga đi trong thời gian quy định và được nhận lại tiền vé sau khi đã trừ lệ phí;

- Được quyền từ chối đi tàu, gửi hành lý, bao gửi khi:

+ Doanh nghiệp đường sắt vi phạm các điều trong QĐVVVTHKHLBGTTĐSQG mà có thể gây nguy hại trực tiếp hoặc gián tiếp đến tính mạng, sức khỏe; làm hư hỏng, mất mát hành lý, bao gửi của bản thân hành khách hoặc của người gửi bao gửi;

+ Doanh nghiệp đường sắt không vận chuyển đúng chuyến tàu, đúng thời gian ghi trên vé nhưng không thương lượng được với hành khách, người gửi bao gửi để thay đổi.

- Được bảo hiểm về tính mạng, sức khỏe theo quy định của pháp luật.

Luật đường sắt quy định, Doanh nghiệp đường sắt phải mua bảo hiểm cho hành khách, phí bảo hiểm được tính trong giá vé hành khách. Vé hành khách, giấy tờ đi tàu là bằng chứng để chi trả tiền bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, việc bảo hiểm được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về kinh doanh bảo hiểm.

I.1.2. Đặc điểm và yêu cầu của công tác vận chuyển hành khách

Vận chuyển hành khách là một bộ phận của quá trình vận chuyển nói chung nên mang đầy đủ các đặc trưng của nó. Tuy nhiên vì vận chuyển hành khách liên quan đến con người nên có những điểm đặc biệt sau:

I.1.2.1. Đặc điểm của công tác vận chuyển hành khách bằng đường sắt

1. *Đối tượng phục vụ của vận chuyển hành khách là con người*, hành lý, bao gửi và bưu kiện. Điều này có ý nghĩa cực kỳ quan trọng, ảnh hưởng to lớn đến công tác tổ chức quá trình vận chuyển. Hoạt động vận tải được tiến hành thông qua công tác bán vé để thỏa mãn nhu cầu di chuyển của hành khách, tổ chức sắp xếp hành khách, hành lý, bao

gửi trong quá trình vận chuyển đảm bảo an toàn, tiện nghi và thoải mái, có lợi ích kinh tế nhưng đồng thời cũng phải thỏa mãn tối đa nhu cầu vật chất, văn hóa của họ, giúp họ cảm thấy thật sự thoải mái, khỏe mạnh trong suốt chặng đường di chuyển;

2. *Quá trình sản xuất vận chuyển hành khách cung cấp* cho xã hội loại sản phẩm vô hình và được tiêu thụ ngay trong sản xuất, đó là sự di chuyển của hành khách về mặt không gian. Lợi ích của vận chuyển hành khách mang lại không thể so sánh đơn giản bằng lợi ích vật chất mà phải xem xét tổng thể trên tất cả các mặt chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội và quan hệ đối ngoại;

3. *Vận chuyển hành khách có sự bất bình hành rất lớn, thể hiện đầy đủ trên cả 2 phương diện là thời gian và chiều.* Hiện tượng mất cân đối trong vận chuyển hành khách tồn tại khách quan, không thể loại trừ được do quy luật vận động bình thường của xã hội và nền kinh tế.

Về mặt thời gian, sự mất cân đối thể hiện rõ ràng theo các quý, tháng và ngày trong tuần, thậm chí là giữa các giờ trong ngày. Hiện tượng mất cân đối theo chiều liên quan chặt chẽ với mất cân đối theo thời gian và làm cho mất cân đối theo thời gian thể hiện rõ nét hơn;

4. *Vị trí các ga hành khách, ga kỹ thuật hành khách có ý nghĩa quan trọng* vì nó không chỉ liên quan đến luồng hành khách địa phương mà còn cả luồng hành khách trung chuyển. Quy hoạch ga phải tạo điều kiện giảm nhẹ vất vả cho cả hành khách trung chuyển;

5. *Khác với vận chuyển hàng hóa, vận chuyển hành khách phát sinh* rất nhiều yêu cầu bổ sung trong quá trình di chuyển, vì vậy phải tổ chức tốt công tác phục vụ hành khách, cải tiến và sáng tạo thêm nhiều hình thức phục vụ nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí, làm việc... của hành khách trong suốt quá trình vận chuyển.

1.1.2.2. Yêu cầu của công tác vận chuyển hành khách

Vận chuyển hành khách liên quan đến đối tượng đặc biệt của xã hội là con người, vì vậy phải đảm bảo các yêu cầu sau:

1. *Thỏa mãn nhu cầu đi lại ngày càng tăng của xã hội.* Điều kiện sống được cải thiện, cuộc sống của người dân trở nên dễ chịu hơn dẫn đến nhu cầu đi lại tăng cao. Mặt khác, do xu thế đô thị hóa tập trung và mở rộng giao lưu thế giới với ý nghĩa “thế giới là ngôi nhà chung” đã làm gia tăng nhu cầu đi lại và giao lưu giữa các vùng, các quốc gia.

Điều đó tất yếu làm tăng nhu cầu vận chuyển hành khách. Với tình trạng ùn tắc giao thông như hiện nay, các phương tiện giao thông cá nhân sẽ mất dần vai trò của mình và thay vào đó là sự xuất hiện của đường sắt đô thị cũng như các phương tiện giao thông công cộng khác. Do vậy nhiệm vụ đặt ra đối với ngành VTĐS là phải thỏa mãn nhu cầu chuyên chở hành khách trong cả thời gian hiện tại và tương lai, cả vào những thời kỳ cao điểm nhất;

2. *Đảm bảo an toàn tuyệt đối.* An toàn là chỉ tiêu chất lượng quan trọng nhất của công tác vận tải nói chung, VTĐS nói riêng nhưng đối với việc vận chuyển hành khách thì yêu cầu này lại càng đòi hỏi chặt chẽ hơn vì đối tượng vận chuyển là con người, vốn quý nhất của xã hội. Hành lý, bao gửi là tài sản của hành khách và cũng là tài sản của xã hội, vì vậy đảm bảo an toàn hành lý, bao gửi là nhiệm vụ quan trọng của ngành VTĐS;

3. *Tăng nhanh tốc độ di chuyển, giảm thời gian chuyên chở.* Thời gian hành khách nằm trên đường là thời gian phi sản xuất vì vậy giảm thời gian vận chuyển là giảm hao phí lao động sống cho xã hội. Mặt khác, mức độ mệt mỏi của hành khách tỷ lệ thuận với thời gian di chuyển, vì vậy nhanh chóng hoàn thành quá trình vận chuyển thể hiện chất lượng phục vụ cao của ngành đường sắt.

Cùng với sự phát triển về kinh tế, quan niệm về thời gian cũng thay đổi và trở thành một thứ tài sản quan trọng của con người, vì vậy giảm thời gian vận chuyển tức là tiết kiệm chi phí cho hành khách. Tốc độ chuyên chở cao là vấn đề mấu chốt quyết định sự thành bại trong cạnh tranh giữa các phương tiện vận chuyển hành khách;

4. *Nâng cao chất lượng phục vụ, thỏa mãn tối đa nhu cầu của hành khách trong phạm vi cho phép*

Chất lượng phục vụ hành khách thể hiện thái độ tôn trọng của Doanh nghiệp vận tải với đối tượng phục vụ của mình, thể hiện tinh thần, thái độ văn minh, lịch sự của CBCNV ngành đường sắt. Chất lượng phục vụ hành khách thể hiện ở rất nhiều yếu tố, từ phong cách tiếp xúc và phục vụ của nhân viên, thỏa mãn nhu cầu vật chất và văn hóa, tinh thần của hành khách đi tàu... cho tới việc tổ chức các hình thức bán vé, đưa đón hành khách nhằm giảm sự mệt mỏi và thời gian chờ đợi không cần thiết... Vì vậy Doanh nghiệp đường sắt phải luôn tìm tòi, sáng tạo các hình thức phục vụ tiên tiến, bố trí trang thiết bị hiện đại để nâng cao chất lượng phục vụ;

5. *Tổ chức chạy tàu đúng BDCT khách, quản lý tốt hành lý, bao gửi.* Đối với Doanh nghiệp đường sắt, BDCT khách là pháp lệnh đòi hỏi các bộ phận có liên quan phải tuân thủ, chấp hành tuyệt đối. BDCT, đặc biệt là giờ khởi hành tại ga xuất phát, ga kết thúc và giờ đến các ga lớn trong hành trình đã được tính toán nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho số đông hành khách có tính đến sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan, khai thác hiệu quả NLTQ của tuyến đường và phương tiện đầu máy, toa xe hiện có.

Đoàn tàu đi đến đúng giờ tạo cho hành khách tâm lý thoải mái, dễ chịu và tin tưởng vào Doanh nghiệp đường sắt, giảm bớt thời gian hành trình, giảm áp lực chờ đợi căng thẳng của hành khách và người nhà, nâng cao sức thu hút của phương thức vận tải;

6. *Tăng cường hệ thống quản lý vận chuyển, sử dụng tốt năng lực chuyên chở của đoàn tàu khách*

VTĐS là một quy trình công nghệ hoàn chỉnh, vì vậy phải tăng cường hệ thống quản lý, đảm bảo chạy tàu an toàn, đúng giờ, phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận có liên quan, đặc biệt tại những khu đầu mối giao thông, nơi giao nhau của nhiều loại hình phương tiện vận tải.

Sử dụng tốt năng lực chuyên chở của đoàn tàu khách tạo điều kiện giảm giá thành vận tải, tạo tâm lý thoải mái cho hành khách đi tàu. Số lượng và chất lượng trang thiết bị phục vụ có tác động lớn đến sự thoải mái của hành khách, do đó phải tính toán đủ diện tích các phòng ga, quảng trường, ke khách cho cả thời kỳ cao điểm, nghiên cứu bố trí hợp lý các trang thiết bị, tránh giao cắt giữa các luồng di chuyển của hành khách, hành lý, bao gửi...

I.1.3. Nhiệm vụ của công tác vận chuyển hành khách

Vận chuyển hành khách là công việc có tính phục vụ cao. Trong điều kiện hiện nay cần căn cứ vào khả năng đáp ứng của xã hội và Doanh nghiệp, tuân thủ các quy luật phát triển khách quan của nền kinh tế thị trường có định hướng XHCN, sử dụng trang thiết bị kỹ thuật tiên tiến, áp dụng phương pháp quản lý khoa học để hoàn thành nhiệm vụ vận chuyển hành khách. Nhiệm vụ cơ bản của công tác vận chuyển hành khách là:

1. *Triệt để tuân thủ các chỉ thị của Đảng, các quy định của Pháp luật và Nhà nước*, thực hiện đúng QĐVVVTHKHLBGTĐSQG cũng như các điều luật, điều lệ của Doanh nghiệp, thông qua việc tiếp xúc với hành khách để tuyên truyền, phổ biến chính sách của Đảng và Nhà nước cho đông đảo hành khách đi tàu;

2. *Nghiên cứu xây dựng quy hoạch phát triển*, khai thác và mở rộng thị trường vận chuyển hành khách, góp phần nâng cao uy tín, sức cạnh tranh của Doanh nghiệp, hoàn thiện hệ thống vận tải thích ứng với nền kinh tế thị trường phát triển trong giai đoạn của nền kinh tế tri thức;

3. *Sử dụng tốt nhất các phương tiện vận chuyển hành khách hiện có*, bố trí hợp lý năng lực vận tải, cân đối giữa các bộ phận và các giai đoạn khác nhau, phát huy sáng kiến cải tiến nâng cao năng lực thiết bị;

4. *Nâng cao chất lượng phục vụ hành khách*, học tập và xây dựng phong cách đối xử văn minh, lịch sự, thực sự quan tâm đến hành khách;

5. *Tổ chức liên hiệp vận chuyển giữa các phương tiện vận tải hành khách*, tăng cường liên doanh, liên kết nhất là đối với ngành du lịch, giảm số lần trung chuyển hành khách liên vận;

6. *Tăng cường quản lý kế hoạch*, nâng cao trình độ kinh doanh nhằm thu nhiều lợi nhuận cho Doanh nghiệp và toàn xã hội;

7. *Thực hiện tốt và nghiêm chỉnh nhiệm vụ đột xuất* của Đảng và Nhà nước, hoàn thành công tác cứu trợ, phục vụ an ninh quốc phòng và những nhiệm vụ mang tính khẩn cấp khác;

8. *Tăng cường giáo dục tư tưởng và nghiệp vụ* cho CBCNV phục vụ hành khách, thường xuyên trau dồi, bồi dưỡng phẩm chất, loại trừ những CBCNV không đủ tư cách, khuyến khích tinh thần nỗ lực sáng tạo trong công tác.

I.2. KHÁI NIỆM VÀ PHÂN LOẠI LUỒNG HÀNH KHÁCH

I.2.1. Khái niệm luồng hành khách

Khối lượng vận tải hành khách nhiều hay ít phụ thuộc vào đời sống kinh tế, văn hóa, tinh thần của nhân dân, tỷ lệ tăng dân số tự nhiên và cơ học của vùng thu hút, chính sách xây dựng và phát triển kinh tế, mức độ trao đổi giao lưu giữa các vùng và quốc gia.

Tùy theo đặc điểm của từng tuyến đường và nhu cầu đi lại của nhân dân hình thành những “dòng hành khách” di chuyển từ nơi này đến nơi khác vào các thời kỳ khác nhau trong năm. Những “dòng hành khách” đó chính là “luồng hành khách”. Như vậy có

thể hiện, luồng hành khách là khối lượng hành khách nào đó di chuyển từ nơi này đến nơi khác theo mạng đường sắt trong 1 thời kỳ nhất định của giai đoạn nghiên cứu.

Luồng hành khách được đặc trưng bởi các yếu tố cơ bản sau:

- Độ lớn: là khối lượng hành khách trên khu đoạn khách vận và tuyến đường sắt mà luồng hành khách đi qua. Khối lượng này được phân theo các loại hành khách khác nhau tùy theo yêu cầu nghiên cứu và xây dựng kế hoạch vận chuyển từng loại;

- Hướng: được quy định bởi nơi xuất phát và kết thúc của luồng hành khách trên mạng đường sắt, phù hợp với các đặc điểm sẵn có của tuyến;

- Thời gian: Thời kỳ xuất hiện luồng hành khách đang nghiên cứu.

Đặc điểm nổi bật của vận chuyển hành khách là sự bất bình hành theo thời gian, vì vậy có những luồng hành khách ổn định trong năm, nhưng cũng có những luồng chỉ xuất hiện trong 1 thời kỳ nào đó và biến mất khi hết nhu cầu, ví dụ như luồng hành khách trong các mùa lễ hội, du lịch... đến một địa điểm nào đó. Để làm chủ những diễn biến phức tạp của thị trường vận chuyển hành khách, chủ động đề xuất phương án phục vụ tăng doanh thu cho ngành, thỏa mãn tối đa nhu cầu di chuyển của hành khách, phải nghiên cứu, khảo sát nắm bắt được các luồng hành khách này để bố trí phương tiện và nhân lực hợp lý.

Luồng hành khách được thể hiện trên biểu đồ có trục hoành là hướng đường, chiều nằm bên trái hướng đi, độ lớn tương ứng với tỷ lệ độ cao trên trục tung, loại hành khách thể hiện bằng các ký hiệu quy ước khác nhau.

Biểu luồng hành khách có dạng như hình vẽ:

: luồng hành khách đi tàu nhanh

: luồng hành khách đi tàu chợ

Hình 1.1: Biểu luồng hành khách tuyến A – B vào tháng i của năm nghiên cứu

I.2.2. Phân loại luồng hành khách

Có nhiều cách phân loại tùy theo yêu cầu của công tác lập kế hoạch vận chuyển hành khách. Trong mỗi cách phân loại như vậy bao gồm 3 luồng cơ bản là:

- Luồng hành khách chung tính cho 1 ngày đêm: là tổng số lượng hành khách đi trên 1 quãng đường trong 1 ngày đêm;

- Luồng hành khách tính cho từng loại tàu: là số lượng hành khách xác định cho từng loại tàu như tàu khách cao tốc, tàu khách nhanh, tàu khách thường, tàu đô thị...;

- Luồng hành khách xác định cho từng chuyến tàu: là khối lượng hành khách trên các chuyến tàu cụ thể trên từng quãng đường trong toàn bộ hành trình.

Để thuận lợi cho công tác lập kế hoạch, thường áp dụng các cách phân loại sau:

I.2.2.1. Phân loại luồng hành khách theo khoảng cách vận chuyển, tuy nhiên khoảng cách này không cố định đối với các đường sắt quốc gia, ví dụ đường sắt LB Nga lấy cự ly từ 150 đến 250km là trung bình, từ 50 đến 150km là đường ngắn và trong phạm vi 50km là tàu đô thị; với ĐSVN áp dụng như sau:

1. Luồng hành khách đường dài

Có phạm vi vượt ra ngoài địa giới của 1 Công ty quản lý, tức là quãng đường vận chuyển nằm trên địa bàn của 2 Công ty trở lên, bao gồm cả luồng hành khách LVĐSQT.

Đặc điểm của luồng hành khách đường dài thể hiện ở chỗ:

- Mật độ ổn định trên suốt quãng đường vận chuyển, do đặc điểm là hành khách đi xa nên đòi hỏi phải tăng tốc độ lữ hành, giảm thời gian chạy tàu vì vậy số ga đỗ ít. Theo tài liệu thống kê của đường sắt LB Nga, hệ số bất bình hành của luồng hành khách này dao động trong khoảng từ 0,8 (tháng 2) tới 1,4 (tháng 8). Đối với ĐSVN, bức tranh này có khác hơn vì tháng 2 thường rơi vào dịp Tết cổ truyền, lượng hành khách có nhu cầu vận chuyển lớn làm tăng hệ số bất bình hành;

- Số lần đỗ dọc đường ít, các ga đỗ là những ga lớn trên tuyến có lượng hành khách lên xuống đông. Thời gian đỗ tại các ga được tính toán cẩn thận để tạo điều kiện thuận lợi cho hành khách. Một số đoàn tàu khách đường dài không nhận chở hành lý, bao gửi để tăng tốc độ lữ hành;

- Thành phần đoàn tàu ít thay đổi, ram tàu cố định, không nối thêm hoặc cắt bớt dọc đường, trên tàu có đủ tiện nghi phục vụ hành khách như căng tin, các loại giường, ghế êm ái, máy lạnh, quạt... nhằm giảm tối đa sự mệt mỏi cho hành khách đi tàu.

Phương tiện di động dùng cho các đoàn tàu chuyên chở luồng hành khách đường dài là loại tốt nhất, ứng dụng những tiến bộ khoa học công nghệ hiện đại nhất;

- Hành trình của đoàn tàu phục vụ luồng hành khách đường dài được ưu tiên cả khi kẻ hành trình lẫn trong công tác chỉ huy chạy tàu;

- Về mặt tâm lý, hành khách đi tàu đường dài đòi hỏi rất cao về chất lượng phục vụ vì vậy việc tổ chức phục vụ hành khách cần được quan tâm chu đáo hơn.

Do các đặc điểm trên nên chi phí vận chuyển luồng hành khách đường dài lớn dẫn đến giá vé cao hơn so với các đoàn tàu khác.

2. *Luồng hành khách đường ngắn* di chuyển trong phạm vi một Công ty quản lý, vì vậy còn gọi là luồng hành khách địa phương. Đặc điểm của luồng hành khách này là:

- Mật độ tương đối ổn định trên cả quãng đường vận chuyển, hệ số bất bình hành tuy cao hơn so với luồng hành khách đường dài nhưng cũng không quá lớn;

- Trọng lượng đoàn tàu tương đối lớn, cự ly di chuyển nhỏ. Tốc độ chuyên chở đạt ở mức trung bình do phải thường xuyên đỗ ga và trọng lượng đoàn tàu lớn;

- Tiện nghi trên đoàn tàu không đầy đủ như đối với tàu đường dài, ram xe chủ yếu sử dụng loại ghế ngồi và có nhận chở hành lý ký gửi, bao gửi;

- Số ga đỗ của tàu đường ngắn nhiều, tàu chờ đỗ tại tất cả các ga trên tuyến nhằm tận dụng sức chở của toa xe và đáp ứng nhu cầu của hành khách;

- Yêu cầu về công tác phục vụ thấp hơn so với hành khách đường dài;

- Giá vé của tàu đường ngắn rẻ hơn so với tàu đường dài.

3. *Luồng hành khách đô thị*: trong phạm vi các khu đoạn đô thị, xung quanh các khu đầu mối lớn. Đặc điểm của luồng hành khách này là:

- Mức độ bất bình hành lớn. Luồng hành khách đô thị chủ yếu hình thành từ học sinh, sinh viên đi học và CBCNV đi làm, vì vậy hiện tượng bất bình hành thể hiện rõ nét

trên cả phương diện thời gian và chiều. “Giờ cao điểm” trong vận tải hành khách đô thị bao gồm giờ đi làm, đi học buổi sáng và tan tầm, tan học buổi chiều. Buổi sáng luồng hành khách có xu hướng di chuyển về trung tâm thành phố và càng gần trung tâm càng đông, buổi chiều có xu hướng ngược lại. Số liệu thống kê của đường sắt Matxcova cho thấy, lượng hành khách đi tàu trong khoảng thời gian từ 7^h – 8^h sáng chiếm 18% và từ 18^h – 19^h chiều chiếm 13% hành khách của cả ngày. Thời gian còn lại trong ngày và vào các ngày nghỉ lượng hành khách hầu như không đáng kể;

- Mật độ chạy tàu lớn, đặc biệt vào các giờ cao điểm. Do kết cấu của luồng hành khách đô thị chủ yếu là người đi làm và tập trung vào các giờ cao điểm do đó để đáp ứng nhu cầu chuyên chở phải tăng mật độ chạy tàu, ở Matxcova trong giờ cao điểm cứ 2 – 3 phút có 1 đoàn tàu;

- Mật độ hành khách thay đổi trên tuyến, càng gần trung tâm thành phố mật độ càng cao và ngược lại.

- Đoàn tàu khách đô thị không có tiện nghi cao cấp, chủ yếu tận dụng diện tích trong toa xe để chở khách nên số ghế ngồi rất hạn chế nhằm dành chỗ cho hành khách đứng, không có toa hành lý và các toa xe cao cấp khác.

Công tác tổ chức và trang thiết bị phục vụ hành khách đô thị đơn giản, không có phòng đợi, hành khách chủ yếu sử dụng vé tháng;

- Hành trình tàu khách đô thị có đỗ tại nhiều ga dọc đường, thời gian đỗ ngắn vì vậy đầu máy phải có khả năng gia giảm tốc lớn, công tác chỉ huy điều hành chạy tàu chính xác;

- Giá vé không cao để phục vụ các đối tượng có thu nhập thấp và trung bình.

1.2.2.2. Theo tốc độ đoàn tàu khách phục vụ

1. *Luồng hành khách sử dụng các đoàn tàu cao tốc*, số lượng hành khách ít, tốc độ cao, cự ly di chuyển xa, tiện nghi phục vụ tốt, hành trình được ưu tiên;

2. *Luồng hành khách sử dụng tàu nhanh*. So với đoàn tàu đặc biệt nhanh, số lượng hành khách trên 1 đoàn tàu lớn hơn, tốc độ thấp và tiện nghi phục vụ kém hơn;

3. *Luồng hành khách sử dụng tàu thường* có tiện nghi phục vụ không cao, chủ yếu là ghế ngồi, số hành khách rất đông, tốc độ lữ hành nhỏ;

4. *Luồng hành khách sử dụng tàu chợ*, hành khách là những người buôn bán nhỏ, có hành lý công kênh, vì vậy ram tàu đa số là ghế dọc, tính chất phục vụ đơn giản, dùng

đỗ tại tất cả các ga dọc đường, tốc độ chạy tàu thấp, mức độ ưu tiên thấp nhất trong các loại tàu khách.

Theo tiêu chuẩn quốc tế, cấp đường được phân theo tốc độ như sau:

- Dưới 120 Km/h được gọi là đường sắt tốc độ thường;
- Từ 120 đến 160 Km/h được gọi là đường sắt tốc độ vừa;
- Từ 160 đến 200 Km/h được gọi là đường sắt tốc độ cao;
- Từ 200 đến 400 Km/h được gọi là đường sắt cao tốc;
- Từ 400 Km/h trở lên được gọi là đường sắt siêu tốc.

1.2.2.3. Theo tính chất phục vụ

1. Luồng hành khách trong nước: hành khách là công dân của quốc gia sở hữu đường sắt. Đặc điểm của luồng hành khách này là:

- Sử dụng vé thông thường, có tính chủ động cao trong di chuyển;
- Chiếm tuyệt đại đa số hành khách đi tàu nội địa, thông thạo phong tục, tập quán bản xứ. Luồng hành khách này có thể được chia thành: CBCNV đi công tác, học sinh sinh viên đi học, nghỉ hè, hành khách đi du lịch, thăm thân nhân, về quê và di chuyển với mục đích khác.

Mỗi loại hành khách có đặc điểm tâm lý và yêu cầu phục vụ riêng.

2. Luồng hành khách là kiều dân hay người nước ngoài

Đối tượng này có đặc điểm tâm lý, phong cách sống khác nhau tùy theo quốc gia sinh sống và khác với hành khách trong nước, cụ thể:

- Đa số là những người có thời gian lưu trú ngắn, thích tìm hiểu về đất nước và con người nước sở tại;
- Ưa thích sự kín đáo, độc lập trong quá trình di chuyển;
- Mục đích di chuyển chủ yếu là du lịch gồm 2 loại hình: đi theo tour và tự túc. Đối tượng du lịch tự túc rất cần các thông tin liên quan đến chuyến đi, nhu cầu được phục vụ đa dạng;
- Ít thông thạo phong tục, tập quán của nước sở tại.

Luồng hành khách này có thể được phân chia theo mục đích di chuyển, theo quốc tịch... Họ có đặc điểm tâm lý, sinh hoạt và cách sống riêng đòi hỏi phải nghiên cứu kỹ lưỡng để tổ chức phục vụ tốt nhất, vừa thỏa mãn yêu cầu của hành khách, vừa đảm bảo tuân thủ quy định của Nhà nước và TCTy ĐSVN.

I.2.3. Quy luật hình thành luồng hành khách và kế hoạch vận chuyển hành khách

I.2.3.1. Quy luật hình thành luồng hành khách

Từ khía cạnh kinh tế xã hội nhận thấy, nền kinh tế phát triển kéo theo sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế, phân chia lại địa bàn cư trú, hình thành các khu dân cư, khu công nghiệp, nhà máy, xí nghiệp mới, làm nảy sinh nhu cầu di chuyển của CBCNV, cư dân... đồng thời hệ thống GTVT phát triển, việc di chuyển của người dân được cải thiện đáng kể làm phát sinh luồng hành khách.

Từ khía cạnh mục đích lữ hành thấy rằng, nhu cầu du lịch của xã hội tăng lên do đời sống vật chất được cải thiện, người dân không còn lo lắng cho cuộc sống hàng ngày và có tích lũy, mặt khác, các danh thắng, những nét độc đáo trong tập quán sinh sống, sản vật địa phương được chú trọng giữ gìn phát triển, gia tăng sức hấp dẫn đối với du khách. Cường độ lao động căng thẳng, sức ép trong công việc cao cũng là nguyên nhân làm tăng nhu cầu nghỉ ngơi, giải trí..... làm phát sinh luồng hành khách đi du lịch.

Từ tính chất luồng khách nhận thấy, xu hướng đô thị hóa và nền công nghiệp phát triển hình thành nhu cầu di chuyển của luồng khách đô thị. Mặt khác, với cơ chế tự do giao lưu, thương mại tạo điều kiện thuận lợi kích thích nền kinh tế phát triển, tạo ra luồng hành khách là thương nhân đi lại nhằm mục đích giao dịch, tìm hiểu thị trường, tìm kiếm cơ hội đầu tư.... Luồng hành khách đường ngắn vẫn là chủ đạo do nhu cầu đi lại địa phương vẫn chiếm tỷ trọng lớn, luồng hành khách đường dài cũng tăng trưởng đáng kể phục vụ các mục đích du lịch, thăm quê, thăm thân nhân và đi công tác.

I.2.3.2. Kế hoạch vận chuyển hành khách

Kế hoạch vận chuyển hành khách trong ngành VTĐS bao gồm các loại kế hoạch dài hạn, kế hoạch năm và kế hoạch tác nghiệp.

1. Kế hoạch dài hạn vận chuyển hành khách

Thời gian thực hiện từ 5 đến 7 năm, có nhiệm vụ quy hoạch, định hướng sự phát triển của luồng hành khách, đề xuất phương hướng phát triển VTĐS nhằm đáp ứng nhu cầu chuyên chở của nền KTQD và xã hội. Nội dung của kế hoạch dài hạn là đề ra các chỉ tiêu mang tính hướng dẫn như tốc độ chuyên chở, yêu cầu thay đổi công nghệ, mức độ phát triển kinh tế và tổ chức phục vụ, trọng lượng đoàn tàu khách, tiêu chuẩn kỹ thuật đường, ga, thông tin tín hiệu...;

2. *Kế hoạch vận chuyển hành khách năm* với độ dài thực hiện là một năm, có nhiệm vụ căn cứ vào các chỉ tiêu của kế hoạch dài hạn, những thay đổi về công nghệ, kỹ thuật và cơ chế tổ chức quản lý trong năm kế hoạch để đề xuất các chỉ tiêu, biện pháp nhằm hoàn thành và hoàn thành vượt mức kế hoạch dài hạn. Các chỉ tiêu đề ra trong kế hoạch năm phải cụ thể về số đôi tàu, tốc độ kỹ thuật, lộ hành của các đoàn tàu khách vận dụng, quay vòng ram xe, số toa xe và thành phần đoàn tàu khách... tính cho cả thời kỳ bình quân và cao điểm trong năm;

3. *Kế hoạch tác nghiệp vận chuyển hành khách* có thời gian thực hiện tương đối ngắn là quý, tháng và ngày.

Kế hoạch tác nghiệp có nhiệm vụ điều chỉnh kế hoạch năm cho phù hợp với tình hình biến động thực tế nhưng nội dung cơ bản vẫn phải tuân thủ và trung thành với kế hoạch năm đã được duyệt. Các chỉ tiêu trong kế hoạch tác nghiệp phải cụ thể, phục vụ cho những nhiệm vụ ngay trước mắt với mục tiêu hoàn thành và hoàn thành vượt mức kế hoạch năm.

I.3. HỆ THỐNG CHỈ TIÊU VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH VÀ CÁC PHƯƠNG PHÁP DƯ BÁO LƯỜNG HÀNH KHÁCH

I.3.1. Hệ thống các chỉ tiêu vận chuyển hành khách

Hệ thống chỉ tiêu vận chuyển hành khách có ý nghĩa rất quan trọng trong việc lập và phân tích tình hình thực hiện kế hoạch vận chuyển hành khách, là cơ sở để thông qua đó đánh giá chất lượng công tác lập kế hoạch. Hệ thống các chỉ tiêu này bao gồm:

I.3.1.1. Hệ thống các chỉ tiêu số lượng đặc trưng cho số lượng công tác vận chuyển hành khách, bao gồm:

1. Số hành khách lên tàu

Thời gian xác định là 1 ngày, 1 tháng, 1 quý hoặc 1 năm tính cho khu đoạn, tuyến hoặc toàn mạng lưới đường sắt:

$$A_{lt} = \sum A_i \quad [HK]; \quad (1.1)$$

Trong đó: . A_i : số hành khách lên tàu tại ga i thuộc phạm vi tính toán trong thời kỳ nghiên cứu (HK);

. n : số ga trong phạm vi tính toán.

Chỉ tiêu trên có thể được tính riêng cho hành khách đi, đến và trung chuyển.

2. *Lượng luân chuyển hành khách* tính bằng tổng số hành khách đi tàu nhân với cự ly vận chuyển của từng nhóm khách.

$$\Sigma Al = \Sigma A_i \cdot l_i \quad [\text{HK-km}]; \quad (1.2)$$

Trong đó: . l_i : cự ly di chuyển tương ứng với nhóm hành khách A_i (km).

3. *Cự ly vận chuyển bình quân của hành khách* đặc trưng cho khoảng cách di chuyển bình quân của mỗi hành khách các cấp, xác định theo công thức:

$$l_{vc} = \frac{\Sigma Al}{\Sigma A} \quad [\text{km}]; \quad (1.3)$$

4. *Số toa xe bình quân trong 1 đoàn tàu khách*

$$m = \frac{\Sigma nS_k}{\Sigma NS_k} \quad [\text{Toa xe}]; \quad (1.4)$$

Trong đó: . ΣnS_k : số toa xe-km khách của tuyến tính toán (TX-km);

. ΣNS_k : số đoàn tàu khách-km của tuyến tương ứng (đt-km).

5. *Số toa xe-km và đoàn tàu-km khách* được tính bằng số toa xe hoặc đoàn tàu khách nhân với cự ly chạy tương ứng:

- Số toa xe-km khách: $\Sigma nS_k = \Sigma n_i \cdot S_i$ [TX-km]; (1.5)

- Số đoàn tàu-km khách: $\Sigma NS_k = \Sigma N_i \cdot S_i$ [đt-km];

(1.6)

Trong đó: . n_i và N_i : số toa xe và đoàn tàu khách chạy trên quãng đường S_i ;

. S_i : độ dài của quãng đường tương ứng với nhóm toa xe n_i và đoàn tàu N_i (km).

6. *Mật độ vận chuyển hành khách bình quân* là số hành khách bình quân tính trên 1 km chiều dài trong thời kỳ nghiên cứu phân theo các loại hành khách khác nhau.

$$a = \frac{\Sigma Al}{\Sigma L_{vd}} \quad [\text{HK/Km}]; \quad (1.7)$$

7. *Số hành khách bình quân trên 1 toa xe*

$$a_0 = \frac{\Sigma Al}{\Sigma nS_k} \quad [\text{HK/TX}]; \quad (1.8)$$

8. *Trọng lượng bình quân của đoàn tàu khách* tính bằng tổng trọng lượng tính đối bình quân của 1 đoàn tàu khách trong thời kỳ tính toán.

$$Q_{tong} = \frac{\sum Q_{td} \cdot l}{\sum NS_k} \quad [T]; \quad (1.9)$$

Trong đó: $\sum Q_{td}$: tổng trọng lượng tính đối của đoàn tàu khách (T).

1.3.1.2. Hệ thống các chỉ tiêu chất lượng vận chuyển hành khách

Các chỉ tiêu chất lượng của công tác vận chuyển hành khách rất đa dạng, phản ánh tổng hợp chất lượng phục vụ và tổ chức vận chuyển hành khách, bao gồm:

1. *Tốc độ chạy tàu khách*, phản ánh trình độ trang bị kỹ thuật của ngành đường sắt, chất lượng tổ chức chạy tàu. Tăng tốc độ chạy tàu cho phép giảm thời gian vận chuyển hành khách, cải thiện việc sử dụng ĐM-TX, tăng NLTQ và năng lực chuyên chở của tuyến. Nhóm các chỉ tiêu về tốc độ bao gồm:

a. Tốc độ lữ hành của đoàn tàu khách: Là bình quân tốc độ chạy của đoàn tàu trên các khu đoạn khách vận, bao gồm cả thời gian dừng đỗ tại các ga dọc đường, xác định theo công thức:

$$V_{lu} = \frac{L_{kd}}{T_{chay} + \sum T_{do}} \quad [km/h]; \quad (1.10)$$

Trong đó: L_{KD} : chiều dài khu đoạn khách vận (km);

t_{chay} : tổng thời gian chạy thuần túy trên khu đoạn (giờ);

$\sum t_{do}$: tổng thời gian đỗ tại các ga dọc đường (giờ).

Chỉ tiêu này đánh giá tổng hợp về chất lượng trang thiết bị kỹ thuật cũng như về trình độ tổ chức chạy tàu trong khu đoạn.

b. Tốc độ kỹ thuật của đoàn tàu khách: Là bình quân tốc độ chạy trên đường của đoàn tàu khách không tính thời gian đỗ tại các ga dọc đường.

$$V_{ky} = \frac{L_{KD}}{\sum t_{chay}} \quad [km/h]; \quad (1.11)$$

Chỉ tiêu này đánh giá về chất lượng và trình độ sử dụng, khai thác trang thiết bị kỹ thuật phục vụ chạy tàu.

c. Tốc độ hành trình: Là tốc độ bình quân của đoàn tàu khách trong suốt quãng đường vận chuyển, từ ga xuất phát đến ga kết thúc.

$$V_s = \frac{L_{tuyen}}{\sum t_{chay} + \sum t_{do} + \sum t_{kt}} \quad [\text{km/h; km/ngày}]; \quad (1.12)$$

Trong đó: . L_{tuyen} : chiều dài của toàn bộ tuyến đường (km);
 . $\sum t_{KT}$: tổng thời gian đoàn tàu khách đỗ tại các ga khu đoạn (giờ; ngày).

Chỉ tiêu này phản ánh sâu hơn về trình độ lập kế hoạch lập tàu, kẻ BĐCT và tổ chức công tác tại các ga khu đoạn khách vận.

2. Thời gian quay vòng phương tiện

Là tổng thời gian tính từ khi gửi đoàn phương tiện lần thứ nhất cho đến khi gửi đoàn phương tiện đó lần thứ 2 cũng tại ga đó. Chỉ tiêu này được xác định riêng với mỗi phạm vi quay vòng đoàn tàu khách.

$$\theta_k = \frac{t' + t'' + t_{chinh} + t_{quay}}{24} \quad [\text{ngày}]; \quad (1.13)$$

Trong đó: . t' và t'' : thời gian chạy của đoàn phương tiện chiều đi và về (giờ);
 . t_{chinh} và t_{quay} : thời gian đỗ của đoàn phương tiện ở đoạn chính và đoạn quay (giờ).

3. *Hành trình bình quân ngày toa xe khách*: Là khoảng cách bình quân (tính bằng km) các toa xe khách thực hiện được bình quân trong 1 ngày của thời kỳ tính toán.

- Xác định cho 1 toa xe của đoàn tàu khách cụ thể:

$$S_{khach} = \frac{2L_{tuyen}}{\theta_k} \quad [\text{km}]; \quad (1.14)$$

- Xác định chung cho tất cả các toa xe khách gửi từ ga hoặc của các đoàn tàu khách quay vòng trong ngày:

$$S_{kh} = \frac{\sum n h_{kh}}{\sum n_{kh}} \quad [\text{km}]; \quad (1.15)$$

4. *Các chỉ tiêu khác* như tỷ lệ chạy tàu an toàn, tỷ lệ tàu đi đến đúng giờ, số tai nạn đường sắt do chủ quan, khách quan, nghiêm trọng... và các chỉ tiêu phản ánh chất lượng phục vụ hành khách.

I.3.2. Các phương pháp dự báo lượng hành khách

Luồng hành khách là thông tin ban đầu, quan trọng nhất phục vụ cho công tác lập kế hoạch vận chuyển hành khách và các kế hoạch khác. Xác định chính xác luồng hành khách là công việc khó khăn, phức tạp nhưng vô cùng cần thiết và quan trọng.

1.3.2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến luồng hành khách

Khối lượng vận tải hành khách thể hiện qua biểu đồ luồng hành khách. Các yếu tố ảnh hưởng đến khối lượng vận tải hành khách nói chung, luồng hành khách nói riêng rất đa dạng, phong phú nhưng được tập hợp trong 2 nhóm yếu tố khách quan và chủ quan.

1. Các yếu tố khách quan

- Sự phát triển và biến đổi về chính trị, xã hội, kinh tế, văn hóa trong vùng thu hút. Kinh tế phát triển kéo theo nhu cầu du lịch, thăm quan và cho phép người dân dễ dàng hơn trong việc đề ra quyết định di chuyển. Nền kinh tế suy thoái, nạn thất nghiệp gia tăng, lãi suất tín dụng tăng làm người dân thận trọng hơn khi cân đối các nhu cầu chi tiêu. Thu nhập giảm cũng làm giảm nhu cầu đi lại của người dân. Nền chính trị ổn định kéo theo cả xã hội ổn định, văn hóa phát triển làm tăng lượng du khách, hấp dẫn người du lịch tham quan;

- Sự thay đổi lực lượng sản xuất, phương tiện sản xuất, phân bố dân cư làm thay đổi phạm vi hoạt động của người dân, dẫn đến phát sinh và thay đổi luồng hành khách;

- Sự tăng trưởng dân số tự nhiên và cơ học làm gia tăng lượng khách đi tàu. Dân nhập cư hoặc đi làm ngoại tỉnh làm phát sinh nhu cầu về thăm quê và quay trở lại đi làm vào các thời kỳ nhất định trong năm, gây khó khăn cho công tác tổ chức vận tải;

- Các hoạt động văn hóa xã hội đột xuất hoặc có kế hoạch trong những năm kỷ niệm lớn là nguyên nhân làm tăng lượng hành khách đi lại. Cũng tương tự như vậy, yếu tố thời tiết, tai họa đột xuất cũng làm tăng đột biến lượng hành khách đi tàu;

- Ảnh hưởng cạnh tranh của các phương tiện giao thông khác như bãi bỏ hay lập thêm tuyến, ga cảng mới, biến động về cước vận chuyển, những thay đổi về công nghệ và phương tiện vận tải, quyết định bãi bỏ hay lập thêm hành trình... đều có tác động to lớn tới luồng hành khách đi bằng đường sắt. Đặc biệt trong điều kiện nền kinh tế thị trường, các doanh nghiệp vận tải đều muốn củng cố và phát triển thị phần của mình, thì những chính sách cạnh tranh sẽ được áp dụng thường xuyên và quyết liệt, đòi hỏi ngành đường sắt phải có những quyết định chính xác, kịp thời;

- Sự phát triển của doanh nghiệp du lịch cũng là nguyên nhân quan trọng dẫn đến biến động luồng hành khách. Du lịch phát triển làm thay đổi mạnh mẽ cả về khối lượng lẫn tính chất luồng hành khách nói chung và đi bằng đường sắt nói riêng.

2. Các yếu tố chủ quan có vai trò quan trọng làm biến động luồng hành khách, bao gồm:

- Khả năng cạnh tranh của Doanh nghiệp đường sắt với các doanh nghiệp giao thông khác, đặc biệt là đường bộ và hàng không. Yếu tố cạnh tranh của doanh nghiệp vận tải thể hiện qua các mặt sau:

+ Giá cước vận tải. Đây là yếu tố quan trọng nhất, ảnh hưởng lớn nhất đến quyết định lựa chọn phương tiện di chuyển của người dân. Giá cước phải đảm bảo có lãi cho doanh nghiệp để tái sản xuất mở rộng nhưng đồng thời cũng phải thu hút được hành khách. Trong điều kiện cụ thể, giá cước vận tải có thể điều chỉnh linh hoạt theo quy luật của nền kinh tế thị trường;

+ Chất lượng phục vụ hành khách. Với việc mức sống của người dân được nâng lên, Doanh nghiệp đường sắt cũng phải chú trọng hơn đến chất lượng phục vụ. Hành khách có cảm thấy thoải mái, thuận tiện khi đi tàu thì lần sau họ mới tiếp tục và giới thiệu cho những người khác cùng sử dụng. Chất lượng phục vụ phải được hiểu theo nghĩa rộng là sự thoải mái, không căng thẳng, tiết kiệm thời gian lẫn hành bao gồm cả thời gian mua vé di chuyển từ ga đến nhà và ngược lại, mức độ thỏa mãn nhu cầu văn hóa, giải trí, nghỉ ngơi phát sinh, chất lượng kẻ BĐCT khách...;

+ Ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ trong việc chế tạo và khai thác phương tiện di động. Các toa xe khách có thể coi là ngôi nhà của hành khách trong suốt chặng đường di chuyển, vì vậy phải chú trọng đầu tư phương tiện vận tải nhằm nâng cao năng lực chuyên chở, đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật, an toàn nhưng cũng phải có tính thẩm mỹ, tiện nghi, sạch sẽ và thoải mái.

Quá trình khai thác phương tiện di động là một công việc phức tạp, đòi hỏi phải ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ nhằm tổ chức vận hành an toàn, đúng giờ, thuận lợi cho hành khách, khai thác có hiệu quả NLTQ của tuyến...;

- Yếu tố con người. Mọi biện pháp cuối cùng đều do con người quyết định và thực hiện. Đặc thù quan trọng nhất là hành khách tiếp xúc với ngành đường sắt thông qua những con người cụ thể như nhân viên bán vé, kiểm soát, khách vận ga, nhân viên đội

tàu..., do đó họ mang ấn tượng rất cụ thể, rõ ràng, vì vậy phải chú trọng bồi dưỡng nghiệp vụ, kiến thức và phong cách phục vụ “văn minh lịch sự” cho CBCNV Doanh nghiệp đường sắt. Chú trọng đầu tư đổi mới, phát triển trang thiết bị kỹ thuật hỗ trợ nhân viên hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ của mình.

1.3.2.2. Ý nghĩa và nguyên tắc dự báo luồng hành khách

1. Ý nghĩa của công tác dự báo luồng hành khách

Công tác dự báo luồng hành khách để chủ động nắm được tình hình và quy luật phát triển trong tương lai, làm tiền đề xây dựng phương án tổ chức vận chuyển. Công tác dự báo có ý nghĩa cực kỳ to lớn vì nó cung cấp thông tin ban đầu cho các nhà quản lý xây dựng kế hoạch vận chuyển hành khách dài hạn, hàng năm và tác nghiệp trên cơ sở đáp ứng tối đa nhu cầu vận chuyển của xã hội và nền KTQD, đề xuất chiến lược phát triển trang thiết bị kỹ thuật phục vụ hành khách. Kết quả dự báo không chính xác sẽ dẫn đến 2 khả năng:

- Thứ nhất, nếu dự báo quá thấp sẽ làm cho người điều hành bị động trong chỉ đạo sản xuất, không đáp ứng nhu cầu vận chuyển và tạo ra sự căng thẳng không đáng có khi thực hiện kế hoạch, đặc biệt là vào các thời kỳ cao điểm;

- Thứ hai, nếu dự báo quá cao sẽ gây ra lãng phí năng lực chuyên chở của ngành, lãng phí cho nền KTQD, làm tăng giá thành vận chuyển.

Công tác dự báo cung cấp cho cán bộ quản lý và điều hành đất nước cũng như các ngành khác số liệu cần thiết để xây dựng chiến lược phát triển chung của toàn xã hội, xây dựng phương án quy hoạch mạng lưới dân cư, kinh tế và chiến lược phát triển đồng bộ các phương tiện vận tải. Nhiệm vụ của công tác dự báo là:

- Nắm vững các quan điểm của Đảng, chính sách của Nhà nước và các ngành KTQD, vận dụng sáng tạo khi tiến hành dự báo;

- Tổ chức chính xác, tiết kiệm, kịp thời theo yêu cầu dự báo;

- Nắm vững quy luật hình thành, phát triển của luồng hành khách toàn mạng lưới nói chung, từng tuyến nói riêng để có thể dự báo được luồng hành khách trong thời kỳ bình quân và cao điểm;

- Đạt được kết quả cụ thể theo yêu cầu dự báo như luồng hành khách các loại, khả năng phát triển theo các “kịch bản” khác nhau... Nắm vững sự phát triển và khả năng biến động của các nhân tố ảnh hưởng đến luồng khách đang nghiên cứu.

2. Nguyên tắc xác định luồng hành khách

- Phản ánh đầy đủ chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển kinh tế, văn hóa - xã hội, chính sách đối với ngành GTVT nói chung và Doanh nghiệp đường sắt nói riêng, chủ trương xây dựng và quy hoạch các khu dân cư...;

- Số liệu phải chính xác, phản ánh trung thành quy luật phát triển khách quan của luồng khách, kết quả thể hiện xu hướng phát triển của luồng khách và chủ trương của ngành;

- Sử dụng những phương pháp tiên tiến, công cụ toán học tin cậy để dự báo.

1.3.2.3. Các phương pháp dự báo luồng hành khách

1. Phương pháp điều tra dự báo luồng hành khách

Để nắm vững quy luật phát triển của luồng hành khách và số lượng hành khách trong từng thời kỳ nhất định, khi xây dựng biểu đồ luồng hành khách phải tiến hành điều tra luồng khách.

Phạm vi điều tra luồng khách nên lấy nhà ga làm đơn vị và tiến hành trong phạm vi hấp dẫn của ga. Khu vực hấp dẫn của ga được chia thành 2 loại, trực tiếp và gián tiếp. Khu vực hấp dẫn trực tiếp là những vùng xung quanh nhà ga, các khu dân cư, cơ quan xí nghiệp đóng trên địa bàn gần ga. Khu vực điều tra gián tiếp là những vùng ngoài phạm vi đó nhưng vẫn có liên hệ nhất định với ga hành khách.

Hình thức điều tra luồng khách chia làm 3 loại:

a. Điều tra tổng hợp: Thời gian thực hiện tùy theo đặc điểm của từng đường sắt quốc gia, ví dụ đường sắt Trung quốc tiến hành 2 năm 1 lần, ĐSVN tiến hành hàng năm. Nội dung điều tra là thu thập số liệu phản ánh các vấn đề cụ thể sau:

- Tình hình chung của khu vực hấp dẫn: điều kiện tự nhiên, phân chia khu vực hành chính, tình hình tăng trưởng và phân bố nhân khẩu theo loại đối tượng, tình hình thay đổi dân số cơ học như số lao động xuất, nhập ở vùng hấp dẫn trong kỳ nghiên cứu..., các danh lam thắng cảnh, điểm du lịch, bệnh viện, viện điều dưỡng...;

- Các số liệu thống kê về dân số, lượng hành khách đi tàu, các yếu tố cạnh tranh thay đổi như giá cước, số lượng phương tiện vận chuyển hành khách các cấp..., chế độ làm việc nghỉ ngơi của các đơn vị trong khu vực hấp dẫn, thời gian hoạt động của các bệnh viện, danh lam thắng cảnh..., số lượng người đến những nơi đó hàng tháng, nhiệm vụ vận chuyển hành khách đột xuất trong nhiều năm;

- Phân chia thị trường vận tải trong vùng hấp dẫn, năng lực vận tải và mức độ phát triển của các phương tiện cạnh tranh, khả năng liên hiệp vận tải giữa các phương tiện.

Phương pháp điều tra kết hợp giữa xử lý số liệu thống kê, thông tin sơ cấp và thứ cấp với điều tra thực tế tại cơ sở.

b. Điều tra các loại ngày nghỉ: Tiến hành đối với những ngày lễ lớn như Tết cổ truyền, nghỉ hè, ngày Quốc khánh 2/9 và một số lễ hội đặc trưng của vùng hấp dẫn, những kỳ nghỉ kéo dài do ngày lễ trùng với nghỉ cuối tuần... Mục đích điều tra nhằm cung cấp các số liệu cần thiết phục vụ cho công tác xây dựng kế hoạch chạy tàu tạm thời, tàu tăng cường trong những dịp cao điểm, đề xuất phương án bán vé hợp lý. Phương pháp điều tra tiến hành trực tiếp tại cơ sở, tổ chức hội nghị, hội thảo khách hàng hoặc sử dụng phương pháp thống kê.

Nội dung điều tra bao gồm:

- Chế độ nghỉ lễ của các cơ quan, xí nghiệp..., các hoạt động hưởng ứng ngày lễ, hướng đi và số lượng hành khách đến từ ngoài vùng;

- Đối với học sinh sinh viên phải điều tra số lượng và hướng đi bằng đường sắt, chế độ nghỉ hè, Tết, ngày khai giảng và khả năng cạnh tranh của các phương tiện vận tải khác trong vùng thu hút.

c. Điều tra hàng ngày:

Thông qua việc tiếp xúc trực tiếp giữa CBCNV đường sắt với hành khách ở trong phòng đợi, trên tàu... để nắm vững số lượng hành khách đi lại hàng ngày, tìm hiểu mục đích di chuyển, yêu cầu đối với công tác phục vụ của ngành đường sắt, biến động về số lượng và phương hướng di chuyển... nhằm phát hiện và nắm vững quy luật phát triển luồng khách. Để thực hiện nội dung điều tra, nhân viên nhà ga, đội tàu phải có kiến thức nghiệp vụ và thường xuyên được tập huấn nâng cao năng lực.

Phương pháp điều tra tiến hành trực tiếp tại phòng đợi, trên tàu, dùng các công cụ nghe, nhìn, hỏi, phát phiếu điều tra...

Sau khi đã điều tra được luồng khách theo các loại, kết hợp với số liệu thống kê tình hình thực hiện kế hoạch vận chuyển hành khách trong các thời kỳ trước để lập biểu đồ mật độ trên các quãng đường phù hợp với mục đích nghiên cứu.

2. Phương pháp dự báo theo hệ số đi tàu

Hệ số đi tàu là bình quân số lần đi tàu của mỗi người dân trong 1 năm. Hệ số này xác định theo công thức:

$$K_{dl} = \frac{\sum A}{B} \quad (1.16)$$

Với : . $\sum A$: tổng số lượt hành khách đi tàu trong một năm (HK);

. B: số dân của năm tính toán (người).

Hệ số đi tàu của năm kế hoạch K_{dl}^{db} xác định trên cơ sở số liệu thống kê nhiều năm, những thay đổi tác động đến các nhân tố ảnh hưởng tới lượng hành khách nghiên cứu.

Số dân trong năm kế hoạch xác định theo công thức:

$$B_{db} = B_o (1 + p)^{t-1} \quad [\text{người}]; \quad (1.17)$$

Trong đó: . B_o : số dân lấy theo năm điều tra gần nhất (người);

. p: tỷ lệ tăng trưởng dân số bình quân hàng năm từ năm điều tra gần nhất đến năm kế hoạch;

. t: số năm từ năm điều tra gần nhất đến năm kế hoạch.

Lượng hành khách dự báo của năm kế hoạch xác định theo công thức:

$$A_{db} = K_{dl}^{db} \cdot B_{db} \quad [\text{HK}]; \quad (1.18)$$

Phương pháp này có ưu điểm là đơn giản, nhanh chóng cho kết quả yêu cầu. Tuy nhiên độ chính xác không cao, không phản ánh được đầy đủ những biến động kinh tế, chính trị, xã hội tác động đến sự đi lại của nhân dân vì tổng điều tra dân số là công việc quy mô, phức tạp nên hàng chục năm mới tiến hành 1 lần, vì vậy kết quả dự báo khó chính xác.

3. Phương pháp dự báo theo mật độ hành khách trên 1km chiều dài vận doanh

Mật độ hành khách trên 1km chiều dài vận doanh là số hành khách bình quân trong 1 năm tính cho 1 km vận doanh của đường sắt, xác định theo công thức:

$$f = \frac{\sum A}{L_{vd}} \quad (1.19)$$

Trong đó: . L_{vd} : tổng chiều dài vận doanh đường sắt (km).

Để dự báo luồng hành khách, trước tiên phải dự báo mật độ hành khách trên 1km đường f_{db} cho năm kế hoạch, sau đó xác định số hành khách theo công thức:

$$A_{db} = f_{db} \cdot L_{KH} \quad [HK];$$

(1.20)

Với: L_{KH} : tổng chiều dài đường sắt vận doanh của năm kế hoạch (km).

Ưu điểm của phương pháp là đơn giản, độ chính xác cao hơn so với phương pháp dự báo theo hệ số đi tàu vì có thể biết được chính xác chiều dài đường sắt vận doanh cho năm kế hoạch. Nhược điểm là khó dự báo chính xác hệ số f_{db} và các luồng hành khách khác nhau.

4. Phương pháp chuyên gia

a. Trình tự tiến hành dự báo:

- Bước 1: Phân nhóm chuyên gia. Để kết quả dự báo được chính xác, trước tiên phải xác định tiêu chuẩn của các chuyên gia được mời tham gia lấy ý kiến, thông thường đó là những nhà khoa học hàng đầu, có hiểu biết sâu trong lĩnh vực dự báo. Sau đó xác định số lượng chuyên gia mời hỏi theo công thức:

$$N = \frac{X^2 \cdot v^2}{\epsilon^2} \quad [\text{người}]; \quad (1.21)$$

Trong đó: X : nhân tố khoảng cách xác suất;

v : hệ số phương án hỏi, xác định theo công thức:

$$v = \frac{2(a_i^{\max} - a_i^{\min})}{\sqrt{12(a_i^{\max} + a_i^{\min})}} \quad (1.22)$$

Với: a_i^{\max} và a_i^{\min} : đại lượng thực nghiệm lớn nhất và nhỏ nhất;

ϵ : sai số do người dự báo quy định.

- Bước 2: Thảo ra các câu hỏi riêng về luồng hành khách.

- Bước 3: Tổ chức vòng tham khảo ý kiến đầu tiên.

- Bước 4: Phân tích các câu trả lời, xác nhận những ý kiến đề nghị bổ sung thêm nhân tố dự báo do thực nghiệm mang lại. Phân định những ý kiến rơi vào vùng xác suất quy định.

- Bước 5: Tập hợp và đưa ra kết quả đánh giá thực nghiệm của vòng tham khảo đầu tiên.

- Bước 6: Thông báo lại cho các chuyên gia kết quả đánh giá và các câu hỏi bổ sung.

- Bước 7: Tiến hành vòng tham khảo lần thứ 2.

- Bước 8: Thông báo các câu trả lời và chỉnh lý, hoàn thiện theo hướng nghiên cứu.

b. Ưu, nhược điểm của phương pháp:

- Có thể áp dụng cho các dự báo quy hoạch hoặc tiền khả thi với tất cả loại luồng hành khách;

- Quá trình dự báo không phụ thuộc vào các số liệu thống kê hiện có, không đòi hỏi áp dụng các biện pháp toán học để phát hiện ra quy luật phát triển luồng khách;

- Phương pháp dự báo chuyên gia chịu ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan. Độ chính xác phụ thuộc rất nhiều vào việc lựa chọn nhóm chuyên gia, tuy nhiên đây lại là công việc không đơn giản, rất khó chọn lựa.

5. Phương pháp dự báo theo mô hình tương quan hồi quy

Mô hình đơn giản nhất là theo dãy số thời gian, từ dãy số quá khứ của 1 đại lượng dự báo xây dựng hàm hồi quy của nó theo thời gian có dạng $y = f(t)$ trong khoảng thời gian có số liệu quá khứ $[t_0, t_1]$.

Phương pháp thường dùng để xử lý số liệu thống kê tìm ra kết quả dự báo là phương pháp bình phương nhỏ nhất.

a. Phương pháp dự báo với hàm lý thuyết có dạng tuyến tính: $y = a.x + b$ (1.23)

Có thể quy 1 loạt các hàm về hàm trên, ví dụ hàm dạng bậc: $y_1 = a.b^x$ (1.24) hoặc $y_2 = a . x^b$ (1.25)

Để xác định các hệ số a và b, tiến hành logarit hóa:

$$\lg y_1 = \lg a + x.\lg b \quad \text{và} \quad \lg y_2 = \lg a + b.\lg x$$

Đặt các giá trị tương đương ta có: $y'_1 = a' + x.b'$ (1.26)

và $y'_2 = a' + b.t'$ (1.27)

Lúc này hoàn toàn có thể xác định các thông số của hàm theo phương pháp bình phương nhỏ nhất mà bản chất là xác định a, b sao cho tổng bình phương các khoảng cách từ đường thực nghiệm đến đường lý thuyết là nhỏ nhất:

$$S = \sum_{i=1}^n (y_i^m - y_i^l)^2 \rightarrow \min \quad (1.28)$$

$$\text{Hay} \quad S = [y_i^m - (a + bx)]^2 \rightarrow \min \quad (1.29)$$

Đạo hàm riêng S theo a, b và cho bằng 0 sẽ tìm được a và b theo công thức:

$$a = \frac{\sum y_i \times \sum x_i^2 - \sum x_i \times \sum x_i y_i}{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \quad (1.30)$$

$$b = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \times \sum y_i}{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \quad (1.31)$$

Với : . n: số lần quan sát.

Độ chặt của hàm dự báo xác định theo công thức:

$$r = \frac{\sum(x_i^{bq} - x) \times (y_i^{bq} - y)}{\sum(x_i^{bq} - x)^2 \times \sum(y_i^{bq} - y)^2} \quad (1.32)$$

Kết quả tính toán nếu:

$0 \leq |r| \leq 0,2$: hàm dự báo không phù hợp với hàm thực nghiệm;

$0,2 \leq |r| \leq 0,5$: hàm dự báo có liên hệ yếu với hàm thực nghiệm;

$0,5 \leq |r| \leq 0,75$: hàm dự báo có liên hệ trung bình với hàm thực nghiệm;

$0,75 \leq |r| \leq 0,95$: hàm dự báo có liên hệ chặt chẽ với hàm thực nghiệm;

$0,95 \leq |r| \leq 1$: hàm dự báo và hàm thực nghiệm trùng nhau.

b. Dự báo khi hàm thực nghiệm có dạng phi tuyến:

Trong trường hợp này, các đại lượng quan sát không phân bố theo hàm bậc nhất mà theo các hàm bậc 2, 3... ví dụ như đường parabol, hyperbol... Khi đó vẫn áp dụng nguyên tắc tổng bình phương độ lệch giữa hàm thực nghiệm và lý thuyết là nhỏ nhất để xác định các hệ số của hàm dự báo.

c. Ưu nhược điểm và phạm vi ứng dụng của phương pháp:

- Có thể áp dụng công nghệ thông tin trong tính toán;
 - Có sự liên hệ cao với phương pháp chuyên gia trong lĩnh vực thiết kế hệ thống giao thông;

- Dễ dàng phát hiện được mối liên hệ ở dạng chung, tổng thể cũng như ảnh hưởng của các nhân tố riêng đến đại lượng dự báo, chi phí thời gian dự báo nhỏ, tính khách quan cao;

- Có thể đánh giá tính không xác định của luồng thông tin ban đầu;

- Về nguyên tắc, khoảng thời gian $[t_0, t_1]$ cần thiết để đảm bảo cho dự báo đủ tin cậy là $[t_1, t] \leq 1/3 [t_0, t_1]$, do đó dãy số càng dài thì tầm dự báo càng lớn. Mặt khác, kết quả dự báo chỉ có thể chính xác khi sự phát triển của đối tượng trong quá khứ tương đối ổn định và quy luật đó đã được kiểm nghiệm trong 1 thời gian đủ dài;

- Việc lựa chọn hàm dự báo có ảnh hưởng quyết định đến sự chính xác của kết quả dự báo. Vấn đề này phụ thuộc rất nhiều vào kinh nghiệm của người làm công tác dự báo.

6. Phương pháp dự báo hồi quy đa nhân tố

Mô hình đa nhân tố là mô hình mô phỏng có nhiều nét gần với phương pháp tương quan hồi quy, đó là sau khi mô tả đối tượng qua một hệ phương trình sẽ tiến hành mô phỏng tìm các đặc trưng của đối tượng đó với các điều kiện mới nhờ hệ phương trình đã được xây dựng để mô tả nó. Hàm dự báo là sự phụ thuộc của nhiều nhân tố đến đối tượng dự báo:

$$y_n = f(x_1, x_2, \dots, x_n) \quad (1.33)$$

Trong đó: x_1, x_2 và x_n : các nhân tố ảnh hưởng đến đối tượng dự báo.

Bên cạnh các phương trình được ước lượng từ dãy số quá khứ, cần bổ sung một số phương trình mô tả mối quan hệ kinh tế, mô tả các điều kiện của thực tiễn hình thành lên số liệu quy định. Chính vì vậy phương pháp này cho phép mô tả được mối quan hệ cấu trúc của các đối tượng kinh tế và các kịch bản dự kiến có thể xảy ra. Sau khi kiểm tra sự phù hợp của hệ phương trình với các số liệu quá khứ và đánh giá độ tin cậy của hệ thống mô phỏng, nó có thể được sử dụng để dự báo nếu độ chặt thỏa mãn yêu cầu.

a. Trình tự dự báo:

- Bước 1: Nghiên cứu mối liên hệ chính xác giữa các đại lượng dự báo y_n và các nhân tố xác định của nó x_i ($i = 1, 2, 3 \dots n$), giữa bản thân các nhân tố x_i và y_j ($j = 1, 2, \dots m$) và lựa chọn chúng;

- Bước 2: Xác định hình thức hợp lý nhất của mỗi liên hệ hàm;

- Bước 3: Xác định ảnh hưởng của nhân tố thứ i đến y_n ;

- Bước 4: Xác định công thức phân tích của hàm dự báo.

Trong các bước trên, phức tạp nhất là 2 bước đầu, việc lựa chọn mẫu dự báo được quy định bởi một loạt yếu tố với yêu cầu sau:

+ Mẫu chọn phải phản ánh đúng hướng cơ bản mối liên hệ giữa đại lượng dự báo y_n và nhân tố x_j ;

+ Mẫu chọn đơn giản và có thể thể hiện được dưới dạng toán học.

b. Các mẫu toán học thường gặp:

- Biến thiên theo dạng tuyến tính:

$$y_n = a + \sum b_j \cdot x_j \quad (1.34)$$

- Biến thiên theo bậc:

$$y_n = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + \dots + b_n \cdot x_n +$$

$$+ b_{11} \cdot x_1^2 + b_{12} \cdot x_1 \cdot x_2 + \dots + b_{1n} \cdot x_1 \cdot x_n +$$

$$+ b_{22} \cdot x_2^2 + b_{23} \cdot x_2 \cdot x_3 + \dots + b_{2n} \cdot x_2 \cdot x_n +$$

$$+ b_{n-1, n-1} \cdot x_{n-1}^2 + \dots + b_{n, n} \cdot x_n^2$$

(1.35)

Trong đó: b_j : Các hệ số của hàm dự báo;

a : Thành phần tự do;

x_j : Các nhân tố dự báo luồng hành khách.

c. Ưu, nhược điểm của phương pháp:

- Cho phép mô tả chính xác và đầy đủ các mối quan hệ vốn có trong đời sống kinh tế, xã hội của các đại lượng nghiên cứu;

- Phản ánh được cấu trúc của hệ thống nghiên cứu và cơ chế vận hành của nó;

- Cho phép dự báo theo các tình huống, ngữ cảnh, thường gọi là “kịch bản” khác nhau. Những tình huống này có thể chưa xảy ra trong quá khứ nhưng hoàn toàn có thể xảy ra trong tương lai;

- Để có được hàm lý thuyết phù hợp, tức là kết quả dự báo là chính xác nhất, cần có dãy số đủ dài, người xây dựng mô hình phải có kỹ năng và nhiều kinh nghiệm. Khi xác định hàm dự báo phải chính xác, lựa chọn không đúng công thức sẽ gây khó khăn đáng kể khi đánh giá ảnh hưởng của các nhân tố riêng đến đại lượng dự báo, không chọn được những nhân tố cơ bản nhất trong hệ thống nhân tố dự báo.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG I

1. Đặc điểm, yêu cầu và nhiệm vụ của công tác vận chuyển hành khách?
2. Khái niệm hành khách, quyền và nghĩa vụ của các bên khi tham gia vận chuyển hành khách, hành lý, bao gửi?
3. Khái niệm, phân loại và các yếu tố ảnh hưởng đến luồng hành khách?
4. Quy luật hình thành và nguyên tắc xác định luồng hành khách?
5. Các phương pháp dự báo luồng hành khách, ưu nhược điểm và phạm vi áp dụng?
6. Nắm được trình tự, nội dung dự báo để có thể thực hiện được những bài tập dự báo.

Chương II

TỔ CHỨC CÔNG TÁC PHỤC VỤ HÀNH KHÁCH

II.1. ĐẶC ĐIỂM VÀ YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC PHỤC VỤ HÀNH KHÁCH

Công tác phục vụ là 1 bộ phận quan trọng của quá trình vận chuyển hành khách, tuy không trực tiếp tạo ra sản phẩm vận chuyển nhưng có ý nghĩa rất lớn để thu hút hành khách và nâng cao vị thế của Doanh nghiệp đường sắt trong lĩnh vực vận tải, đặc biệt trong môi trường cạnh tranh mạnh mẽ giữa các loại hình phương tiện và tổ chức tham gia vận chuyển hành khách. Mặt khác, do mức sống ngày càng tăng nên đòi hỏi của hành khách trong quá trình vận chuyển cũng tăng lên, vì vậy, tổ chức tốt công tác phục vụ hành khách lại càng có vai trò quan trọng hơn.

II.1.1. Đặc điểm của công tác phục vụ hành khách

1. *Công tác phục vụ không giới hạn* trong không gian hoặc đối tượng cụ thể mà trải dài trong suốt quá trình vận chuyển. Đối tượng phục vụ của nó không chỉ là những hành khách đi tàu, mà còn bao gồm cả những người quan tâm dù họ có thể không chọn đường sắt để di chuyển hoặc không có mục đích di chuyển nhưng vẫn có nhu cầu được phục vụ;

2. *Sản phẩm của công tác phục vụ là trùu tượng*, nhiều khi không thể đo bằng giá trị tiền. Rất nhiều công đoạn phục vụ hành khách được coi là tự nhiên và miễn phí, như giải đáp, chỉ dẫn... nhưng lại có ý nghĩa to lớn để nâng cao doanh thu cho Doanh nghiệp;

3. *Nội dung phục vụ hành khách rất đa dạng*, phong phú bao gồm toàn bộ các yêu cầu về văn hóa, nghỉ ngơi, ăn uống, di chuyển ngắn đường... do đó hệ thống các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ cũng rất khác nhau, nhưng trên hết là sự “hài lòng tối đa” của hành khách trong khả năng cho phép của ngành;

4. *Công tác phục vụ liên quan đến nhiều đối tượng* có bản sắc văn hóa, phong cách sống, quốc tịch, trình độ hiểu biết, thậm chí là quan điểm chính trị khác nhau, vì vậy cần nghiên cứu kỹ để có phương pháp phục vụ thích hợp;

5. *Công tác phục vụ hành khách không tuân theo quy định thời gian* do Doanh nghiệp đường sắt đề ra mà hoàn toàn do hành khách chủ động. Các nhân viên của ngành đường sắt tham gia phục vụ không chỉ là những chức danh chuyên trách mà bao gồm tất cả

CBCNV của ngành, trong bất kỳ hoàn cảnh nào vì tâm lý hành khách cứ thấy người mặc đồng phục đường sắt là họ có thể yêu cầu giúp đỡ.

II.1.2. Yêu cầu của công tác phục vụ hành khách

1. *Triệt để quán triệt chủ trương, chính sách* của Đảng và Nhà nước, nghiêm túc chấp hành quy định, luật lệ của Doanh nghiệp đường sắt trong quá trình phục vụ hành khách. CBCNV của ngành phải đứng trên quan điểm của Đảng và Nhà nước và lợi ích của Doanh nghiệp để có thái độ ứng xử văn minh lịch sự với hành khách;

2. *Chuyển biến quan niệm*, nâng cao nhận thức “phục vụ”. Trong cơ chế cạnh tranh tự do của thị trường vận tải, CBCNV của ngành phải triệt để coi “hành khách là thượng đế”, thay đổi quan niệm đối xử từ “ngồi chờ khách đến” sang “chủ động tìm kiếm”, coi sự tiến bộ của Doanh nghiệp đường sắt chính là con đường nâng cao đời sống của bản thân;

3. *Đáp ứng cao nhất đòi hỏi của hành khách* trong phạm vi cho phép. Nhu cầu phục vụ của hành khách đi tàu và các đối tượng khác rất đa dạng, tuy nhiên khả năng đáp ứng của Doanh nghiệp đường sắt là có hạn nên chỉ có thể giới hạn mức độ phục vụ trong một phạm vi nhất định;

4. *Không ngừng cải tiến phương pháp*, ứng dụng thành tựu khoa học kỹ thuật tiên tiến để nâng cao chất lượng phục vụ. Cùng với sự tiến bộ của khoa học công nghệ và sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế, đòi hỏi của hành khách đối với Doanh nghiệp đường sắt trong quá trình vận tải cũng tăng lên, vì vậy Doanh nghiệp đường sắt phải nghiên cứu ứng dụng những tiến bộ khoa học công nghệ nhằm đa dạng hóa phong cách phục vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các loại đối tượng;

5. *Chủ động sáng tạo đề xuất các hình thức phục vụ*, gia tăng sức hấp dẫn với hành khách đi tàu, phối hợp với ngành du lịch đề xuất những phương án kết hợp phục vụ tối ưu nhất. Các hình thức này có thể được nghiên cứu nhằm phục vụ một bộ phận nhỏ có yêu cầu hay cho cả số đông hành khách;

6. *Thường xuyên tiếp xúc, thu thập ý kiến* đóng góp của hành khách và các đối tượng khác để không ngừng cải tiến chất lượng phục vụ. Phương pháp tiếp xúc với hành khách phải tế nhị, khéo léo và tự nhiên, cầu thị. Các ý kiến đóng góp phải được tiếp thu nghiêm chỉnh, trả lời rõ ràng, không để xảy ra tình trạng coi thường sự đóng góp của hành khách vì lợi ích chung đối với ngành đường sắt;

7. *Xây dựng hệ thống tiêu chuẩn chất lượng phục vụ và đề xuất các biện pháp quản lý thực hiện tiêu chuẩn đó. Hệ thống tiêu chuẩn này phải rõ ràng, cụ thể và thiết thực, bao trùm tất cả các mặt hoạt động của ngành. Các biện pháp quản lý chất lượng phải gắn với lợi ích kinh tế của đơn vị thực hiện.*

II.2. PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA TÂM LÝ HÀNH KHÁCH

Đối tượng phục vụ trong vận chuyển hành khách là con người. Họ có tư duy, quan điểm, nhận thức riêng và do vậy làm chủ được các hành động, quyết định của mình. Nghiên cứu tâm lý hành khách cho phép nắm bắt được diễn biến tâm lý của họ, đề xuất các biện pháp tác động theo hướng có lợi nhất để nâng cao thị phần vận tải cho ngành đường sắt. Đồng thời, thông qua đó phát hiện được mức độ thỏa mãn, vui lòng của hành khách đối với sự phục vụ của Doanh nghiệp để có biện pháp phát huy cái tốt, khắc phục cái xấu, nâng cao chất lượng phục vụ. Tiến hành thường xuyên, đều đặn việc nghiên cứu tâm lý hành khách tạo cho nhân viên đường sắt thói quen chú ý, quan tâm, chăm sóc đối tượng phục vụ của mình.

Từ góc độ tâm lý học nhận thấy, nhu cầu sẽ làm phát sinh động cơ, khi các điều kiện được thỏa mãn động cơ sẽ dẫn đến hành vi, trong quá trình đó có diễn biến tâm lý của người tiêu dùng và đến lượt mình những diễn biến này lại ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả của hành vi. Vì vậy, Doanh nghiệp đường sắt phải căn cứ vào những diễn biến tâm lý, tìm hiểu nắm vững quy luật xảy ra để tổ chức hoạt động, thỏa mãn nhu cầu của hành khách, nâng cao chất lượng quá trình vận chuyển.

II.2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý hành khách

II.2.1.1. Hành vi và các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi người tiêu dùng đường sắt

Hành vi của người tiêu dùng là hành động mà người tiêu dùng thể hiện trong việc tìm kiếm, dùng, đánh giá và tùy nghi sử dụng các sản phẩm dịch vụ mà họ mong đợi sẽ thỏa mãn các nhu cầu của họ.

Các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi người tiêu dùng được thể hiện qua sơ đồ sau:

Tác nhân kích thích		Hộp đen người mua		Quyết định mua
---------------------	--	-------------------	--	----------------

Marketing	Môi trường		Đặc điểm của người mua	Quá trình quyết định mua	
- Sản phẩm - Giá cả - Địa điểm - Khuyến mại, quảng cáo	- Kinh tế - Công nghệ - Chính trị - Văn hóa		- Văn hóa, xã hội - Nhân cách - Tâm lý - Các đặc điểm khác	- Ý thức vấn đề - Tìm kiếm thông tin - Đánh giá - Quyết định - Ý hướng mua	- Lựa chọn sản phẩm - Lựa chọn nhãn hiệu - Lựa chọn người bán - Thời gian mua - Số lượng mua

Hình 2.1: Sơ đồ các yếu tố tác động tới tâm lý hành khách mua vé đi tàu

Phân tích chi tiết các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua cho thấy, hành vi người mua chịu sự tác động của các nhóm yếu tố chính là:

1. *Nhóm các yếu tố văn hóa:* bao gồm các giá trị văn hóa như sự thành đạt, hiệu quả hoạt động tự do, tiện nghi vật chất... Các giá trị tiêu văn hóa bao gồm văn hóa của các sắc tộc, tôn giáo, địa phương và văn hóa của các giai tầng xã hội;

2. *Nhóm các yếu tố cá nhân:* độ tuổi và giai đoạn của chu kỳ sống, nghề nghiệp, phong cách sống và đặc điểm nhân cách;

3. *Nhóm các yếu tố xã hội:* nhóm tham chiếu, gia đình, vai trò và vị trí của cá nhân trong nhóm;

4. *Nhóm các yếu tố tâm lý:* động cơ, cảm giác và tri giác, kinh nghiệm, lòng tin và thái độ.

II.2.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý hành khách đi tàu

Hành khách đi tàu là những cá nhân trong xã hội do hệ thống vận tải kết hợp lại, những người này có cùng hành vi tiêu dùng là đi lại và tạo thành 1 tập hợp tạm thời, trong đó mỗi hành khách vừa có tâm lý cá thể, vừa có tâm lý cộng đồng. Tâm lý cộng đồng chịu ảnh hưởng chung của xã hội và ảnh hưởng riêng của môi trường VTĐS.

1. *Nhân tố môi trường.* Hoạt động sống của con người gắn chặt với môi trường sinh sống và chịu tác động trực tiếp của môi trường đó.

Môi trường sống được phân thành môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và môi trường kinh tế do con người tạo ra, trong đó môi trường kinh tế có ảnh hưởng quan trọng nhất đến sự lựa chọn phương tiện, nhu cầu đi lại và mức độ thỏa mãn của xã hội.

Con người do ảnh hưởng của nhân tố môi trường đã hình thành tập quán sinh hoạt, tập quán ăn uống và tập quán đi lại đặc trưng của mỗi dân tộc, mỗi vùng. Những tập quán này hành khách mang lên tàu sẽ phản ánh hoạt động tâm lý và hành vi tiêu dùng của họ, từ đó làm nảy sinh các nhu cầu khác nhau trong quá trình di chuyển.

2. Nhân tố cá thể.

Trong quá trình sinh trưởng và phát triển, mỗi cá nhân được môi trường rèn luyện và đào tạo thành con người riêng biệt, mang thân thể địa vị xã hội riêng biệt, từ đó tạo nên một tâm lý khá ổn định trong hành vi cá nhân, ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng và hoạt động tâm lý của con người. Yếu tố này rất quan trọng.

3. Nhân tố tập thể.

Hành khách tập hợp nhau thành một quần thể tạm thời và tồn tại trong suốt thời gian lữ hành trên phương tiện vận chuyển. Các hành khách tác động qua lại lẫn nhau, ảnh hưởng lẫn nhau từ đó nảy sinh đặc trưng và nhu cầu tâm lý của quần thể hành khách.

4. Nhân tố phương tiện và dịch vụ vận chuyển.

Hoạt động quảng bá tuyên truyền, chất lượng phục vụ của Doanh nghiệp vận tải cũng như sự an toàn, thoải mái, nhanh chóng và giá thành vận chuyển của các loại hình vận tải có ảnh hưởng rất lớn đến sự lựa chọn của hành khách, đồng thời cũng là nguyên nhân trực tiếp tác động và làm thay đổi diễn biến tâm lý của hành khách đi tàu.

II.2.2. Phương pháp điều tra nghiên cứu tâm lý hành khách

Như đã trình bày, tâm lý hành khách đi tàu được hình thành, phát triển trong môi trường sống và chịu ảnh hưởng của các yếu tố khác nhau. Do đó khi tiến hành nghiên cứu tâm lý hành khách đi tàu phải xem xét tổng thể những vấn đề đó.

Quá trình nghiên cứu tâm lý hành khách đi tàu có thể tiến hành theo nhiều phương pháp, nhưng thích hợp nhất là phương pháp điều tra xã hội học với các giai đoạn chủ yếu sau:

1. Giai đoạn chuẩn bị

a. Xác định mục đích và mục tiêu nghiên cứu:

Mục đích nghiên cứu là định hướng chủ yếu của công trình nghiên cứu. Phải xác định rõ mục đích của công trình là gì?. Nghiên cứu tâm lý hành khách đi tàu theo đối tượng trong nước, ngoài nước; trong thời kỳ bình thường, cao điểm hay nghiên cứu theo tuyến, loại tàu... Mục đích nghiên cứu quyết định kế hoạch và chương trình nghiên cứu.

Khi xác định mục tiêu nghiên cứu phải xác định rõ số lượng, nội dung cơ bản của từng mục tiêu, phù hợp với khả năng trình độ và cơ sở vật chất kỹ thuật cho phép.

b. Xác định đối tượng nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu là toàn bộ hoạt động của con người và điều kiện đảm bảo cho hoạt động đó. Đối tượng nghiên cứu thỏa mãn yêu cầu sau:

- Phải quan sát được, tức là đó phải là những con người cụ thể, hoạt động cụ thể;
- Phải được giới hạn trong một không gian, môi trường cụ thể như nghiên cứu hành khách ở ga, trên tàu hay trên các phương tiện vận tải khác. Ga phải cụ thể là ga nào? máy tàu gì? phương tiện vận tải cụ thể gì?...;
- Phải được giới hạn trong một khoảng thời gian cụ thể theo mục đích nghiên cứu;
- Phải xác định được số lượng.

c. Các giả thuyết trong nghiên cứu:

Giả thuyết là sự giả định có căn cứ khoa học về cơ cấu các đối tượng xã hội, tính chất và các mối quan hệ tạo nên đối tượng đó. Giả thuyết phải đáp ứng yêu cầu không mâu thuẫn với những sự kiện đã biết và những điều đã được kiểm nghiệm, nếu có yếu tố nào không phù hợp thì phải xem lại. Giả thuyết khoa học chỉ được đưa ra sau khi đã phân tích sơ bộ đối tượng, tiến hành khảo sát ở mức độ nhỏ.

d. Lý giải và thao tác hóa các khái niệm:

Khi soạn thảo chương trình nghiên cứu phải sử dụng một hệ thống khái niệm thống nhất, chặt chẽ, logic, không mâu thuẫn và loại trừ lẫn nhau. Đây là một công việc quan trọng vì để thực hiện một chương trình nghiên cứu phải có ít nhất 3 nhóm tham gia là các nhà nghiên cứu, đội ngũ điều tra viên và đối tượng nghiên cứu, vì vậy cần phải làm cho mọi người hình dung rõ ràng về nội dung công việc, hiểu các khái niệm một cách thống nhất.

Khái niệm được lý giải và thao tác hóa để sử dụng gọi là chỉ báo, đó là đặc trưng có thể quan sát được hoặc đo được về chất hoặc về lượng của đối tượng nghiên cứu. Công cụ

đề lượng hóa chỉ báo gọi là thang đo, nó cho phép xác định vị trí tương đối của cá thể trong tập hợp đối tượng nghiên cứu. Các thang đo cơ bản áp dụng trong điều tra xã hội học là:

- Thang đo định danh: xác định mối quan hệ bằng nhau giữa các đối tượng được gộp thành một loại;

- Thang đo mức độ: đo giá trị thuận tiện hay không thuận tiện;

- Thang đo quãng cách: đo những dải đối tượng nào đó.

e. Phương pháp và kỹ thuật chọn mẫu:

- Các khái niệm:

+ Tập hợp gốc (tổng quát) là toàn bộ các khách thể về đối tượng nghiên cứu được quy định trong chương trình nghiên cứu;

+ Tập hợp mẫu: là một bộ phận của tập hợp gốc có vai trò của 1 đơn vị nghiên cứu;

+ Đơn vị chọn: là những phần tử của tập hợp mẫu. Đơn vị quan sát là những mặt hay khía cạnh nào đó cần nghiên cứu của đơn vị chọn.

- **Các giai đoạn của việc chọn mẫu.** Mẫu điều tra có ý nghĩa rất quan trọng đối với kết quả điều tra, quyết định mức độ chính xác, tính sát thực giữa tâm lý của tập hợp mẫu và tập hợp gốc, vì vậy, mẫu chọn phải thỏa mãn các yêu cầu về tính đầy đủ, tính không trùng lặp, tính chính xác, tính thuận tiện và tính thích hợp.

Các giai đoạn của việc chọn mẫu được tiến hành theo sơ đồ sau:

Luận chứng kết cấu mẫu → Cơ cấu mẫu → Số lượng mẫu và kích thước mẫu.

- **Sai số của mẫu** cần quy định sao cho không ảnh hưởng đến các kết luận rút ra trong quá trình nghiên cứu.

- **Các loại mẫu:** có rất nhiều loại khác nhau tùy theo đối tượng nghiên cứu, nhưng phổ biến nhất là:

+ Mẫu ngẫu nhiên: gồm 2 loại là ngẫu nhiên đơn giản (thực hiện khi không có sự lượng hóa từ trước) và ngẫu nhiên cơ học (được dùng đối với 1 tổng thể khá lớn và thuần nhất), khoảng cách chọn mẫu tính theo công thức:

$$K = \frac{N}{n} \quad (2.1)$$

Trong đó: . N: Số đơn vị của tập hợp gốc;

. n: Số đơn vị của một mẫu.

+ Mẫu phân xuất: sử dụng khá phổ biến và được xây dựng như mô hình tái tạo cơ cấu của tập hợp gốc dưới dạng phân xuất dấu hiệu nghiên cứu. Số đơn vị của mẫu xác định bằng cách trung cầu ý kiến của các chuyên gia và người nghiên cứu;

+ Mẫu hỗn hợp: là hỗn hợp của 2 loại mẫu trên, trong đó các yếu tố đặc trưng căn bản nhất của tập gốc được thể hiện bằng mẫu phân xuất, các yếu tố khác theo mẫu ngẫu nhiên.

f. Tổ chức nhân sự và chuẩn bị cơ sở vật chất cần thiết, lựa chọn thời điểm điều tra, tạo bầu không khí thuận lợi khi nghiên cứu, lựa chọn và huấn luyện các điều tra viên.

2. Giai đoạn thu thập thông tin

a. Phương pháp và kỹ thuật thu thập thông tin:

- **Phân tích tài liệu.** Tài liệu là những hiện vật cho biết về một thông tin nào đó, do con người tạo ra một cách đặc biệt dùng để truyền hoặc bảo lưu thông tin. Tài liệu quan trọng nhất và được các nhà Xã hội học sử dụng nhiều nhất trong quá trình thu thập thông tin là tài liệu viết, trong đó thông tin được trình bày dưới dạng văn bản, bao gồm tài liệu lưu trữ, báo chí, ấn phẩm văn hóa, tài liệu cá nhân và tài liệu thống kê;

- **Phương pháp quan sát:** được sử dụng như 1 nguồn thông tin nêu giả thiết, khi cần tạo ra những hiểu biết sơ bộ về đối tượng nghiên cứu, dùng để kiểm tra tư liệu thu được, xác minh mức độ đúng sai của các nhận xét sơ bộ về đối tượng nghiên cứu. Các phương pháp thường được sử dụng là quan sát không tham dự, quan sát có tham dự (quan sát công khai, quan sát có hệ thống và quan sát ngẫu nhiên);

- **Phỏng vấn:** người nghiên cứu làm việc trực tiếp với người trả lời theo các câu hỏi đã được chuẩn bị sẵn. Các phương pháp phỏng vấn hay dùng là mặt đối mặt với cá nhân, phỏng vấn qua điện thoại và qua thư từ, trong đó phỏng vấn mặt đối mặt được sử dụng nhiều nhất vì đỡ tốn kém, thuận tiện, có kết quả ngay với độ tản mát thấp;

- **Phát phiếu điều tra.** Phiếu điều tra là tài liệu in gồm toàn bộ các câu hỏi đã được trình bày theo nguyên tắc nhất định. Phương pháp phát phiếu thăm dò được coi là hình thức trung cầu ý kiến nhanh nhất, giảm chi phí, thuận tiện và có tính xác thực cao.

Các phương pháp phát phiếu điều tra thăm dò thường sử dụng là:

+ Đăng báo. Bảng hỏi được đăng trên các tờ báo ở vị trí cố định trong khoảng thời gian nhất định. Các đối tượng quan tâm sẽ gửi câu trả lời về nhóm nghiên cứu theo địa chỉ

ghi trên báo. Phương pháp này, theo kinh nghiệm, có tỷ lệ nhận được câu trả lời khoảng 20%;

+ Gửi qua đường bưu điện đến đối tượng điều tra, tỷ lệ nhận được phản hồi vào khoảng 30%;

+ Phân phát phiếu điều tra tại chỗ. Phương pháp này có ưu điểm nổi trội với tỷ lệ nhận được các câu trả lời từ 98% đến 100%.

3. *Giai đoạn xử lý thông tin*, gồm các nội dung sau:

- Xử lý số liệu. Những thông tin thu về sau một cuộc nghiên cứu phân thành 3 cấp:

+ Thông tin sơ cấp (cấp 1): thu được từ việc thu thập thông tin qua hồ sơ, tài liệu và quan sát...;

+ Thông tin thứ cấp (cấp 2): đã được xử lý thuần túy kỹ thuật bằng các phương pháp thống kê;

+ Thông tin cao cấp (cấp 3): đã trải qua quá trình phân tích tổng hợp của các chuyên gia nhằm rút ra kết luận khoa học và đề xuất, kiến nghị.

- Tính tần số và tần suất bằng các phương pháp thống kê nhằm làm nổi bật vấn đề định báo cáo, những vấn đề được nhắc đi nhắc lại nhiều lần.

4. *Trình bày kết quả nghiên cứu* dưới dạng báo cáo thuyết trình, Hội nghị tổng kết hoặc báo cáo khoa học, kèm theo đó là các bản phụ lục thống kê, biểu mẫu, biểu đồ, hình ảnh. Đồng thời cũng nêu ra ý nghĩa, kết quả nghiên cứu, giá trị lý thuyết, giá trị thực tiễn và các sai sót, các nhiệm vụ phải làm tiếp theo, các kiến nghị, đề xuất.

Công việc cuối cùng để kiểm chứng các kết quả nghiên cứu nêu ra phải do thực tế chứng minh kiểm tra.

II.3. TỔ CHỨC CÔNG TÁC PHỤC VỤ HÀNH KHÁCH DƯỚI GA

Luật ĐSVN xác định “Ga hành khách là hệ thống công trình được xây dựng để đón, trả khách, thực hiện dịch vụ liên quan đến vận tải hành khách và tác nghiệp kỹ thuật; ga hành khách phải có công trình dành riêng cho người khuyết tật”. Cũng có một cách hiểu khác, ga hành khách là ga đường sắt mà tại đó chủ yếu làm các tác nghiệp khách vận.

Như vậy, ga hành khách phải có đầy đủ các trang thiết bị kỹ thuật để phục vụ công tác chạy tàu, công tác hóa vận, khách vận, tác nghiệp với đầu máy, toa xe và các tác nghiệp

cần thiết khác. Luật đường sắt cũng quy định, ga hành khách phải có tên không trùng với tên ga khác, ga có nhiều đường tàu khách phải có bảng tên ke ga và bảng chỉ dẫn đến ke ga.

Ga hành khách bố trí ở những nơi tập trung đông dân cư, trung tâm đô thị... Ga có thể tác nghiệp tổng hợp với tất cả các loại hành khách hoặc chuyên môn hóa theo từng loại như ga phục vụ hành khách đường dài, đường ngắn và ga hành khách đô thị... Ga hành khách là nơi bắt đầu và kết thúc của quá trình vận tải hành khách, hành lý và bao gửi bằng đường sắt, vì vậy chất lượng phục vụ của ga có ý nghĩa đặc biệt quan trọng.

II.3.1. Ý nghĩa và yêu cầu của công tác phục vụ hành khách dưới ga

II.3.1.1. Ý nghĩa của công tác phục vụ hành khách dưới ga

Tổ chức công tác phục vụ hành khách dưới ga có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với ngành VTĐS, thể hiện cụ thể ở các điểm sau:

- Tác động đến tâm lý của hành khách đi tàu, ảnh hưởng quyết định đến việc lựa chọn phương tiện di chuyển của hành khách;
- Ảnh hưởng lớn đến an toàn chạy tàu, an toàn cho hành khách, hành lý và bao gửi của khách đi tàu;
- Nâng cao năng lực và sử dụng có hiệu quả trang thiết bị kỹ thuật của Doanh nghiệp đường sắt;
- Đảm bảo an ninh, trật tự xã hội, vệ sinh môi trường địa bàn nơi đặt ga, phối hợp tốt với các loại hình phương tiện vận tải khác.

II.3.1.2. Yêu cầu của công tác phục vụ hành khách dưới ga

Ngoài các yêu cầu chung đối với công tác phục vụ hành khách, công tác phục vụ hành khách dưới ga còn có các yêu cầu cụ thể sau:

- Nắm chắc tình hình biến động luồng hành khách ở ga để đối phó kịp thời trong những thời kỳ cao điểm;
- Nắm vững đặc điểm của ga và các trang thiết bị kỹ thuật hiện có để hướng dẫn hành khách và các đối tượng khác khai thác, sử dụng đúng quy cách;
- Nắm vững đặc điểm tâm lý hành khách đi tàu và những đối tượng khác để chủ động can thiệp, định hướng lựa chọn phương tiện vận chuyển thích hợp, thỏa mãn các nhu cầu phát sinh của họ;
- Ga là bộ mặt của ngành vì vậy thái độ phục vụ phải ân cần chu đáo, văn minh, lịch sự, giải thích đầy đủ những vấn đề hành khách quan tâm trong phạm vi phụ trách của mình;

- Đáp ứng ở mức cao nhất nhu cầu của hành khách trong phạm vi trang thiết bị hiện có của ga, luôn suy nghĩ tìm tòi các hình thức và trang thiết bị phục vụ mới, đề xuất cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ.

II.3.1.3. Trang thiết bị kỹ thuật phục vụ hành khách và quá trình tác nghiệp đối với hành khách

1. Trang thiết bị kỹ thuật phục vụ hành khách của ga hành khách bao gồm:

- Các cửa bán vé và thiết bị kỹ thuật cửa vé;
- Phòng và các thiết bị chỉ dẫn, giải đáp cho hành khách;
- Kho hành lý, bao gửi và các thiết bị xếp dỡ, bảo quản, bao gói hàng hoá;
- Các phòng ga, cổng kiểm soát và trang thiết bị cần thiết;
- Quảng trường ga, các ke khách;
- Bộ phận vệ sinh, sửa chữa toa xe khách, chỉnh bị ram tàu khách, các thiết bị hỗ trợ như đèn chiếu sáng, bảng biểu, loa phát thanh...

Các trang thiết bị này phải đảm bảo công suất, diện tích để phục vụ được trong thời kỳ cao điểm. Việc bố trí trang thiết bị phải thuận tiện cho quá trình tác nghiệp ở ga và sử dụng của hành khách. Những vật dụng phục vụ nhu cầu của đông đảo hành khách và các đối tượng khác như ghế ngồi, bảng biểu... phải đảm bảo sức bền và độ thuận tiện cần thiết.

2. Quá trình tác nghiệp đối với hành khách ở ga

Quá trình tác nghiệp đối với hành khách ở ga được chia thành 3 giai đoạn: ở ga xuất phát, ga trung chuyển (nếu có), ga đến và được mô tả cụ thể như sau:

a. Quá trình tác nghiệp tại ga xuất phát. Căn cứ vào khả năng chuẩn bị vé của hành khách phân thành 2 loại: hành khách đã có vé đi tàu và hành khách đến ga mua vé để đi ngay.

- Hành khách đến ga mua vé để đi ngay: đối tượng này thường là những người đi tàu đường ngắn hoặc tàu đô thị. Đối với họ, các yêu cầu về loại tàu, chỗ ngồi... không quan trọng mà quan trọng nhất là khả năng thỏa mãn nhu cầu di chuyển, vì vậy họ không mất nhiều thời gian để tìm hiểu thông tin và sử dụng hệ thống chỉ dẫn giải đáp dành cho hành khách đi tàu.

Quá trình tác nghiệp thể hiện qua sơ đồ sau:

Hành khách đến ga → Tìm hiểu thông tin → Mua vé → Làm thủ tục gửi hành lý ký gửi → Ngồi chờ trong phòng đợi → Qua cửa soát vé → Lên tàu tìm chỗ ngồi → Ổn định chỗ ngồi.

Hình 2.2: Sơ đồ quá trình tác nghiệp ở ga xuất phát của hành khách mua vé đi ngay

- Hành khách đến ga đã có vé đi tàu: đối tượng này thường là những người đi tàu đường dài hoặc liên vận. Do thời gian di chuyển dài, hành lý nhiều, giá vé cao nên họ rất quan tâm tìm hiểu thông tin để lựa chọn phương án tối ưu cho bản thân, bao gồm cả những thông tin liên quan đến hành lý, bao gửi. Quá trình thực hiện nhu cầu di chuyển của họ gồm 2 giai đoạn:

+ Giai đoạn 1: đến ga mua vé. Đây là giai đoạn hành khách mất khá nhiều thời gian và có thể diễn ra trước vài ngày, thậm chí hàng tuần, hàng tháng trước khi tàu chạy. Thông tin trong giai đoạn này là rất quan trọng và đôi khi cung cách phục vụ, cung cấp thông tin quyết định đến việc lựa chọn phương án di chuyển của hành khách.

Quá trình tác nghiệp thể hiện qua sơ đồ sau:

Hành khách đến ga → Tìm hiểu thông tin → Mua vé → Trở về nhà.

Hình 2.3: Sơ đồ quá trình tác nghiệp của hành khách đến ga mua vé

+ Giai đoạn 2: hành khách đến ga để đi tàu. Thời điểm hành khách đến ga diễn ra ngay trước khi tàu chạy, nhu cầu phục vụ chủ yếu lúc này là gửi hành lý ký gửi, tìm hiểu thông tin thay đổi về giờ tàu chạy, một số hành khách còn có yêu cầu được biết các thông tin khác không liên quan đến công tác chạy tàu của ga.

Quá trình tác nghiệp thể hiện qua sơ đồ sau:

Hành khách đến ga → Tìm hiểu thông tin → Làm thủ tục gửi hành lý ký gửi → Ngồi chờ trong phòng đợi → Qua cửa soát vé → Lên tàu tìm chỗ ngồi → Ổn định chỗ ngồi.

Hình 2.4: Sơ đồ quá trình tác nghiệp đi tàu của hành khách đã có vé đi tàu

b. Quá trình tác nghiệp đối với hành khách ở ga trung chuyển. Những hành khách phải di chuyển liên tuyến hoặc vì lý do gì đó không thể mua được vé đi thẳng từ ga đi đến

ga đến thì phải chuyển tàu ở ga trung chuyển. Các đối tượng này cũng gồm 2 loại đã có và chưa có vé của chuyến tàu tiếp theo.

- Quá trình tác nghiệp đối với hành khách trung chuyển đã có vé đi tiếp. Nhu cầu quan trọng nhất của họ là tìm hiểu thông tin liên quan đến hành trình tiếp theo, tác nghiệp hành lý và chờ đợi trong phòng chờ để đi chuyến tàu sau.

Quá trình tác nghiệp thể hiện trên sơ đồ:

Hành khách xuống tàu → Nhận hành lý ký gửi từ đoàn tàu trước → Tìm hiểu thông tin → Làm thủ tục gửi hành lý ký gửi gửi theo đoàn tàu tiếp theo → Ngồi chờ trong phòng đợi → Qua cửa soát vé → Lên tàu tìm chỗ ngồi → Ổn định chỗ ngồi.

Hình 2.5: Sơ đồ quá trình tác nghiệp đi tàu của hành khách trung chuyển đã có vé

- Quá trình tác nghiệp đối với hành khách trung chuyển chưa có vé đi tiếp. Nhu cầu quan trọng nhất của họ là tìm hiểu thông tin liên quan đến hành trình tiếp theo, mua vé và chuẩn bị cho hành trình.

Quá trình tác nghiệp thể hiện trên sơ đồ:

Hành khách xuống tàu → Nhận hành lý ký gửi từ đoàn tàu trước → Tìm hiểu thông tin → Mua vé → Làm thủ tục gửi hành lý ký gửi gửi theo đoàn tàu tiếp theo → Ngồi chờ trong phòng đợi → Qua cửa soát vé → Lên tàu tìm chỗ ngồi → Ổn định chỗ ngồi.

Hình 2.6: Sơ đồ quá trình tác nghiệp đi tàu của hành khách trung chuyển chưa có vé

c. Quá trình tác nghiệp ở ga đến:

Các đối tượng hành khách khi xuống tàu ở ga đến đều có cùng nội dung tác nghiệp, tuy nhiên, tùy theo hành khách có gửi hành lý ký gửi hay không mà phát sinh tác nghiệp nhận hành lý ở ga đến.

Quá trình tác nghiệp ở ga 1 cách khoa học cho phép phân công chính xác nhiệm vụ cho các bộ phận trong ga, tạo điều kiện di chuyển luồng khách thuận chiều, không giao cắt, giảm thời gian chờ đợi của hành khách, tăng năng lực tác nghiệp của các bộ phận trong ga.

II.3.1.4. Các chức danh phục vụ hành khách của ga hành khách

Để hoàn thành tốt công tác phục vụ hành khách, ga hành khách có các chức danh sau:

1. *Trưởng ga*: là người có quyền điều hành cao nhất, chịu trách nhiệm trước TCTy, Công ty và Pháp luật về hoạt động của ga;

2. *Phó trưởng ga*: giúp Trưởng ga điều hành lĩnh vực được phân công, chịu trách nhiệm trước Trưởng ga và Pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được phân công;

3. *Điều độ ga*: là người lãnh đạo cao nhất trong ban sản xuất, chịu sự lãnh đạo trực tiếp của Trưởng và Phó ga;

4. *Trực ban khách vận*: là người lãnh đạo hoạt động khách vận của ga khi lên ban, chịu trách nhiệm bố trí nhân lực hợp lý, quản lý chặt chẽ nhân lực trong ban.

Nắm vững kế hoạch sản xuất, phổ biến và tổ chức thực hiện cho các chức danh liên quan đảm bảo an toàn, đúng tiến độ trong từng thời kỳ. Chỉ đạo kiểm tra hoạt động và tình trạng đón khách khi tàu đi, kiểm tra vé hành khách, vé hành lý, giải quyết những vướng mắc khi đón khách tàu về theo đúng quy định của QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG và của ga, kiểm tra chỉ đạo công tác trật tự phòng đợi, đường ngang... Chủ động mở thêm cửa kiểm soát, đảm bảo cho hành khách không bị ùn tắc khi ra vào ga. Kịp thời phản ánh với điều độ ga, lãnh đạo ga những trường hợp vướng mắc vượt quá quyền hạn giải quyết.

Khi xuống ban phải tổng kết tình hình công tác phục vụ hành khách của ban, kết quả sản xuất và chất lượng phục vụ để rút kinh nghiệm chung;

5. *Nhân viên bán vé*: nắm vững kế hoạch tàu đi, về, các quy định bán vé, chuẩn bị đầy đủ dụng cụ phục vụ công tác bán vé, seri và lượng vé chuẩn bị bán khi lên ban. Mở cửa bán vé đúng quy định. Khi có tàu đi, về thường trực theo sự phân công để bán vé theo quy định của nghiệp vụ kế toán ga. Kịp thời phản ánh với lãnh đạo để mở thêm cửa vé khi khách đông. Khi xuống ban phải làm báo cáo sản lượng và làm kế toán nộp tiền theo quy định của ga;

6. *Nhân viên kiểm soát vé*: nắm vững kế hoạch tàu đi, về khi lên ban để chủ động trong việc phục vụ. Thực hiện đúng chế độ mở, đóng cửa kiểm soát theo quy định của ga để tránh ùn tắc và mất an toàn chạy tàu. Khi tàu đi, thực hiện tác nghiệp kiểm tra vé hợp lệ, đánh dấu kiểm tra. Khi tàu về, kiểm tra kịp thời phát hiện vé không hợp lệ, thu hồi vé theo quy định của ga. Kịp thời phản ánh để mở thêm cửa kiểm soát khi khách đông;

7. *Nhân viên trật tự phòng đợi*: nắm vững tình hình địa bàn được phân công, tình trạng hoạt động của trang thiết bị phục vụ, số lượng hành khách chờ mua vé khi lên ban.

Luôn có mặt tại địa điểm làm việc để sắp xếp hành khách xếp hàng mua vé trật tự, không để xảy ra tình trạng chen lấn, xô đẩy.

Lưu ý trật tự trong phòng đợi, phòng bán vé, sắp xếp chỗ ngồi ngay ngắn, nhắc nhở hành khách thực hiện nội quy ga và phòng đợi, giữ gìn vệ sinh, trật tự trong phòng, ngăn ngừa các đối tượng phe vé, bán hàng rong hoạt động trong phòng đợi, phòng bán vé. Phối hợp với kiểm soát vé khi có yêu cầu của Trục ban khách vận. Bàn giao đầy đủ, chi tiết tình hình hoạt động khi xuống ban;

8. *Nhân viên trật tự ga*: nắm vững kế hoạch tàu đi, về và chuẩn bị đầy đủ dụng cụ khi lên ban. Kiểm tra trạng thái thiết bị, mặt bằng nơi làm việc để kịp thời báo cáo xử lý. Luôn thường trực tại vị trí được phân công để đảm bảo an toàn cho hành khách, người qua lại khi có kế hoạch dồn dịch, đầu máy lên xuống, tàu đi, về các đường trong ga. Kịp thời có mặt tại các điểm xung yếu để thông báo, hướng dẫn cho hành khách đi lại đảm bảo tuyệt đối an toàn. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định;

9. *Nhân viên phát thanh*: nắm vững kế hoạch tàu đi, về và chuẩn bị đầy đủ dụng cụ khi lên ban. Kiểm tra trạng thái thiết bị, tài liệu phát thanh phục vụ hành khách. Thông báo kịp thời khi tiến hành dồn dịch, đầu máy lên xuống các đường trong ga, tàu đi, đến, tình hình chậm tàu, thông báo nghiệp vụ và các nội dung khác theo quy định một cách kịp thời, rõ ràng;

10. *Nhân viên chỉ dẫn, giải đáp*: nắm vững kế hoạch tàu đi, về và chuẩn bị đầy đủ dụng cụ khi lên ban. Kiểm tra trạng thái thiết bị, các văn bản phục vụ công tác chỉ dẫn giải đáp cho hành khách như máy điện thoại, máy phát thanh, màn hình máy tính... Thường trực để giải đáp hướng dẫn cho hành khách và thực hiện các công tác được phân công theo quy định;

11. *Nhân viên hành lý*: nắm vững kế hoạch tàu đi, về và chuẩn bị đầy đủ dụng cụ khi lên ban. Kiểm tra trạng thái thiết bị, quy hoạch kho, chuẩn bị phương án bố trí sắp xếp hành lý, bao gửi. Tiếp nhận và trao trả hành lý, bao gửi đúng quy định, đảm bảo thời gian tác nghiệp, tránh nhầm lẫn, thất lạc.

Ngoài ra còn một số chức danh khác liên quan đến công tác phục vụ hành khách ở ga như bảo vệ chuyên ngành, nhân viên bán vé đón tiễn, chủ nhiệm khách vận...

II.3.2. Nội dung công tác phục vụ hành khách dưới ga

II.3.2.1. Tổ chức công tác chỉ dẫn, giải đáp

1. Nhiệm vụ của công tác chỉ dẫn, giải đáp và phân loại thông tin

a. Nhiệm vụ của công tác chỉ dẫn, giải đáp:

Công tác chỉ dẫn giải đáp có vai trò rất quan trọng nhằm cung cấp chính xác, kịp thời cho hành khách đi tàu và những đối tượng khác các thông tin cần thiết liên quan đến kế hoạch và tình hình thực hiện kế hoạch vận chuyển hành khách, giải đáp những thắc mắc có và không có liên quan đến công tác vận chuyển của ngành. Dựa trên các thông tin thu thập được, hành khách và các đối tượng khác sẽ đưa ra những quyết định hợp lý cho chuyến đi của mình, nắm bắt được những thay đổi về giờ tàu để điều chỉnh phương án di chuyển, thông qua dịch vụ của đường sắt để xây dựng phương án di chuyển ngắn đường, nghỉ ngơi giải trí và chuẩn bị cho hành trình trở về.

b. Phân loại thông tin. Các thông tin mà hành khách đi tàu và đối tượng khác quan tâm rất đa dạng nhưng có thể được phân loại theo những cách chủ yếu sau:

- **Theo nội dung thông báo**, thông tin gồm 2 loại:

+ Thông tin cố định: chỉ dẫn những nội dung cần thiết, ít có sự thay đổi như đường đi, số ke, đường vào ke, đường ra thành phố, BDCT khách, giá vé hành khách và hành lý ký gửi, bao gửi đi các ga, trích dẫn QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG...

Những nội dung này được thể hiện thông qua bảng chỉ dẫn, đèn hiệu, bảng biểu...;

+ Thông tin biến động: thông báo những nội dung đột xuất như tình hình chậm tàu, giờ mở cửa, thay đổi phương án bán vé, các thông tin nội bộ, thông báo tàu đi, đến...

Để chuyển tải những nội dung này đến hành khách đi tàu và các đối tượng được phục vụ khác có thể dùng bảng điện tử hiện chữ nhưng phổ biến nhất vẫn là sử dụng loa phóng thanh vì khả năng thông báo lớn, đối tượng phục vụ rộng.

- **Theo phương pháp tác động**, thông tin được chia thành:

+ Thông tin mắt thấy: sử dụng các phương thức khác nhau để kích thích thị giác của đối tượng được phục vụ, thông qua đó truyền tải nội dung thông báo, ví dụ: bảng, đèn hiệu... Những thông tin loại này chủ yếu là thông tin cố định.

Để đạt được hiệu quả thông tin cao, các thiết bị này phải đặt ở vị trí dễ nhìn, vừa tầm mắt người đọc, nội dung thông báo ngắn gọn, dễ đọc nhưng đầy đủ.

+ Thông tin tai nghe, bao gồm:

. Thông tin chỉ dẫn: được truyền đến người nghe bằng hệ thống điện thoại chỉ dẫn hoặc trả lời trực tiếp trong phòng chỉ dẫn, giải đáp của ga. Thông tin này chủ yếu về các

vấn đề có hoặc không có liên quan đến kế hoạch vận chuyển hành khách của ga. Nội dung thông báo phải phong phú, đầy đủ chính xác, kịp thời, nhanh chóng cho các vấn đề mà hành khách quan tâm;

. Thông tin phát thanh: truyền đến người nghe nhờ hệ thống loa phóng thanh của ga, nội dung thông báo chủ yếu là về QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG, những quy định của ga, thông báo an toàn hoặc đột xuất như tàu đi, đến, chậm tàu, phương án bán vé... và thông báo nội bộ dành cho các bộ phận của ga. Yêu cầu đối với loại thông tin này là phải rõ ràng, kịp thời, dễ nghe, có sức lan tỏa mọi nơi trong ga.

- **Theo thời gian** thông tin được chia làm 3 loại:

- + Thông tin xa: kế hoạch đón gửi tàu khách đầu ngày kế hoạch;
- + Thông tin gần: xác báo lại theo kế hoạch ban và giai đoạn;
- + Thông tin cụ thể: ngay sau khi ga bên xin đường và tàu chạy khỏi ga.

Các thông tin này được lấy từ bộ phận chạy tàu, do đó cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận phát thanh và chạy tàu ga để nhanh chóng, kịp thời, chính xác khi thông tin phục vụ hành khách.

c. Tổ chức công tác chỉ dẫn, giải đáp:

Nội dung chỉ dẫn, giải đáp ở ga gồm 3 vấn đề chủ yếu, đó là:

- Các thông tin liên quan trực tiếp đến kế hoạch vận chuyển hành khách của ga như phương án bán vé, thời gian tàu đi và đến, giá vé các loại...;
- Các thông tin liên quan đến kế hoạch vận chuyển hành khách của ngành như phương thức mua vé tàu tại ga đến, các loại tàu khách và BĐCT khách...;
- Các thông tin tự do không liên quan trực tiếp đến ga và ngành đường sắt như tình hình thời tiết, hệ thống nhà nghỉ khách sạn tại nơi đến, phương thức đi lại của các phương tiện giao thông khác, hoạt động của phương tiện ngắn đường...

Đối tượng phục vụ có 2 loại: trực tiếp đến ga và gọi điện thoại đến ga để thu thập thông tin cần thiết. Người hỏi có thể là khách trong nước hoặc nước ngoài.

Để hoàn thành nhiệm vụ chỉ dẫn, giải đáp với chất lượng cao, thoả mãn nhu cầu thông tin đa dạng của các đối tượng phục vụ đòi hỏi nhân viên phải được đào tạo nghiệp vụ, có khả năng nhanh nhậy, có trình độ ngoại ngữ. Các nhân viên khi lên ban có thể được tổ chức hoạt động theo 2 hình thức là phân công chuyên môn hóa hoặc tổng hợp.

Hình thức chuyên môn hoá là mỗi nhân viên chỉ phụ trách một lĩnh vực nhất định, ví dụ như có nhân viên chuyên phục vụ tại chỗ, có nhân viên chuyên trả lời qua điện thoại, người chuyên phục vụ khách nước ngoài... Hình thức này có ưu điểm là khả năng phục vụ rộng, chất lượng cao, có thể cùng lúc đáp ứng được nhiều yêu cầu, phù hợp với những ga hành khách lớn, kết cấu luồng khách đa dạng. Hình thức tổng hợp là nhân viên khi lên ban phụ trách toàn bộ công tác chỉ dẫn, giải đáp ở ga. Hình thức này chỉ phù hợp với những ga khối lượng nhỏ, tính chất phục vụ đơn giản.

Để nâng cao chất lượng phục vụ, giảm nhẹ lao động của nhân viên chỉ dẫn, giải đáp cần phải trang bị các thiết bị hỗ trợ như BĐCT của toàn mạng, sơ đồ ga đường sắt, sơ đồ phân bố ga và phòng đợi ga, bảng giá cước vận chuyển hành khách, hành lý, bao gửi, bảng giá thuê phòng của một số khách sạn lớn, thời gian và hành trình của các loại hình phương tiện giao thông khác, bản tin tình hình thời tiết, tài chính... Các thông tin này phải được cập nhật thường xuyên. Các ga lớn có thể trang bị hệ thống máy tính nối mạng trung tâm, kiểu tổng đài chỉ dẫn, giải đáp của bưu điện.

Các thông tin về thay đổi BĐCT phải được bộ phận chạy tàu kịp thời thông báo cho bộ phận chỉ dẫn, giải đáp và thường xuyên phát thanh (khoảng 30 phút một lần nếu thời gian chậm tàu nhỏ hơn 3 giờ và 1 giờ một lần nếu thời gian chậm tàu trên 3 giờ). Các thông tin về chuyển đổi BĐCT, mở thêm hoặc bãi bỏ hành trình chạy tàu khách phải thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng trước một thời gian thích hợp nhằm giúp cho hành khách không ngỡ ngàng khi di chuyển.

Nhân viên chỉ dẫn giải đáp khi lên ban phải nghiên cứu, nắm vững nội dung thông tin cần thiết, nắm vững đặc điểm luồng khách trong ban mình làm việc, kiểm tra hoạt động của các máy móc thiết bị và các tài liệu có liên quan. Trong quá trình làm việc, nhân viên phải hết sức tập trung tư tưởng, nhanh chóng đáp ứng nhu cầu của người hỏi, không thông báo thừa và sai nội dung hành khách yêu cầu.

Tổ chức đánh giá chất lượng công tác của nhân viên có ý nghĩa quan trọng để quản lý nhân viên, nâng cao chất lượng phục vụ, tuy nhiên đây là một nội dung rất khó thực hiện. Theo kinh nghiệm của đường sắt các nước tiên tiến, có thể lấy các chỉ tiêu tương đối như số lần chỉ dẫn thực hiện được trong 1 ca làm việc, mức độ chính xác của chỉ dẫn, khả năng trả lời khách nước ngoài, phạm vi các câu hỏi... để đánh giá chất lượng công tác của nhân viên.

II.3.2.2. Công tác phòng đợi ga

1. Công tác phòng đợi tàu: Phòng ga là nơi hành khách nghỉ ngơi chờ đợi tàu xuất phát, trung chuyển và cũng là nơi để người nhà chờ đón hành khách hoặc ngược lại, hành khách tạm ngồi chờ người nhà đến đón.

Phòng ga phải được bố trí sạch sẽ, sáng sủa, trong phòng treo những bảng biểu có nội dung quảng cáo cho Doanh nghiệp, cho ga cũng như các thông tin mắt thấy cần thiết khác. Các phòng ga phải bố trí tạo sự di chuyển thuận chiều, tránh giao cắt giữa các luồng hành khách, hành lý và luồng di chuyển của CBCNV nhà ga cũng như các đối tượng khác. Số cửa trong phòng ga phải bố trí phù hợp vì nếu nhiều cửa sẽ làm cho hành khách nhăm lẫn, khó tìm lối đi nhưng nếu ít có thể gây nên tình trạng ùn tắc tại cửa phòng ga.

Trang thiết bị trong phòng ga bao gồm ghế ngồi, thiết bị làm mát, vô tuyến giúp hành khách giải trí và các trang thiết bị cần thiết khác. Các thiết bị này được tính toán phù hợp với khối lượng hành khách, thuận tiện cho người sử dụng, có độ bền lớn, tuổi thọ cao, giá thành thích hợp.

Để đảm bảo an toàn, trật tự trong phòng ga, nhà ga phải bố trí nhân viên phụ trách phòng đợi để kịp thời xử lý, nhắc nhở hành khách sai phạm, chỉ dẫn những thông tin mà họ quan tâm.

Công tác vệ sinh phòng ga có ý nghĩa cực kỳ quan trọng để đảm bảo sức khỏe cho người sử dụng và giữ gìn bộ mặt đẹp đẽ của ga hành khách. Việc vệ sinh phòng đợi ga được tiến hành theo chế độ thường xuyên và định kỳ. Công tác vệ sinh thường xuyên là quét rác, lau nhà, kê dọn và vệ sinh ghế ngồi, tắt các dụng cụ không sử dụng, kiểm tra đồ vật bị bỏ quên để có biện pháp xử lý phù hợp... sau mỗi đợt đón tiễn khách. Công tác vệ sinh định kỳ thực hiện vài lần trong tháng ở những thời điểm vắng khách, thường là vào ban đêm, cụ thể làm các tác nghiệp như lau sàn nhà các phòng đợi, khử trùng ghế ngồi, lau bụi, quét mạng nhện trên trần và tường nhà, lau cửa kính, vệ sinh khử trùng nhà vệ sinh, kiểm tra bảo dưỡng, sửa chữa thay thế các vật dụng bị hỏng, tổ chức tiêu diệt các sinh vật có hại...

2. Công tác phòng đợi bà mẹ, trẻ em và phòng đợi dành cho khách nước ngoài: Do tính chất của 2 loại đối tượng này khá đặc biệt nên cần bố trí phòng đợi riêng cho họ.

Phòng đợi bà mẹ, trẻ em dành cho hành khách là các bà mẹ có trẻ em đi cùng. Đặc điểm của đối tượng trẻ em là hiếu động, mãi chơi, sức đề kháng thấp, mặt khác trẻ em có

thời khoá biểu sinh hoạt khác người lớn nên phải đặc biệt quan tâm bố trí đầy đủ trang thiết bị phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi, ăn uống và sinh hoạt cho các cháu. Trong phòng đợi dành cho bà mẹ trẻ em phải có đủ trang thiết bị như quây gửi quần áo, giường nằm, quây ăn, phòng chơi với các loại đồ chơi đơn giản nhưng thông dụng... Các trang thiết bị này phải được nghiên cứu bố trí phù hợp với lứa tuổi và thói quen sử dụng của các cháu. Nhân viên phụ trách phòng có kiến thức cơ bản phục vụ trẻ em, đặc biệt là trẻ sơ sinh và trẻ ốm để can thiệp giúp đỡ kịp thời trong trường hợp cần thiết. Diện tích của phòng phụ thuộc vào số lượng hành khách sử dụng vào thời kỳ cao điểm và được tính toán thông qua khảo sát thực tế. Chế độ vệ sinh của phòng tốt hơn các phòng khác. Vị trí đặt phòng riêng biệt và tương đối yên tĩnh, không nên quá xa cửa ga để giúp các bà mẹ di chuyển được thuận lợi.

Phòng đợi dành cho hành khách là người nước ngoài được thiết kế biệt lập và kín đáo vì tâm lý của họ là thích yên tĩnh, ngại sự nhìn ngó của những người xung quanh. Ghế ngồi trong phòng chắc chắn và rộng rãi. Trong phòng có báo chí hàng ngày bằng tiếng nước ngoài. Chế độ vệ sinh cũng cần tiến hành thường xuyên hơn.

II.3.2.3. Tổ chức công tác hành lý bao gửi

1. Các khái niệm liên quan

a. Khái niệm hành lý: hành lý là vật dùng, hàng hóa của hành khách mang theo trong cùng 1 chuyến đi. Hành lý bao gồm hành lý xách tay và hành lý ký gửi.

- Hành lý xách tay do hành khách tự bảo quản theo người và có các đặc điểm sau:

+ Trọng lượng được miễn cước đối với hành khách mua cả vé hành khách là 20 kg, mua vé miễn giảm thì do Doanh nghiệp đường sắt quy định;

+ Hành khách phải trả tiền cước vận chuyển cho số hành lý xách tay mang theo có trọng lượng vượt quá trọng lượng miễn cước;

+ Hành lý xách tay phải có đồ chứa đựng, bao bọc cẩn thận, để đúng nơi quy định trên tàu và hành khách tự trông nom, bảo quản;

+ Những hàng hoá cấm mang theo người gồm: hàng nguy hiểm; vũ khí, công cụ hỗ trợ mà không có giấy phép sử dụng hợp lệ; những chất gây mất vệ sinh, làm bẩn toa xe; thi hài, hài cốt; hàng hoá cấm lưu thông; động vật sống (trừ chó cảnh, mèo, chim, cá cảnh nhưng phải có trang bị thích hợp để giữ gìn vệ sinh, không gây ảnh hưởng tới người xung quanh); vật cồng kềnh làm trở ngại việc đi lại trên tàu, làm hư hỏng trang thiết bị toa xe;

+ Đối với tàu khách thường, hành khách đi tàu được mang theo gia cầm, gia súc, hải sản, nông sản... nhưng hành khách phải ngồi ở những toa quy định dành riêng.

- Hành lý ký gửi là số hành lý ngoài hành lý xách tay mà hành khách gửi theo tàu.

Hành lý ký gửi có các đặc điểm sau:

+ Hành khách đã có vé đi tàu hợp lệ và không thuộc loại hàng hoá cấm vận chuyển bằng tàu khách hoặc cấm lưu thông;

+ Hành lý được gửi đến cùng ga đến của hành khách ghi trên vé;

+ Có bao gói đúng quy định.

b. Khái niệm bao gửi: bao gửi là hàng hoá của người gửi được Doanh nghiệp đường sắt nhận vận chuyển mà người gửi không nhất thiết phải đi cùng chuyến tàu đó.

Bao gửi được gửi đi bằng tàu phải bảo đảm các điều kiện sau:

- Không thuộc loại hàng hoá cấm vận chuyển bằng tàu hoặc cấm lưu thông;

- Có bao gói đúng quy cách.

2. Tác nghiệp đối với hành lý ký gửi, bao gửi ở ga đi, ga đến

a. Tác nghiệp đối với hành lý ký gửi, bao gửi ở ga đi: theo quy định của ngành đường sắt, hành khách có hành lý ký gửi và người gửi bao gửi phải làm thủ tục gửi hàng hoá của mình ở các ga, trạm có quy định làm tác nghiệp nhận vận chuyển. Tùy theo loại tàu và tuyến đường, ga niêm yết công khai chủng loại hàng hoá, khối lượng, số lượng tối đa nhận vận chuyển hành lý ký gửi, bao gửi.

Khi làm thủ tục gửi hành lý ký gửi, bao gửi, người gửi có trách nhiệm ghi đúng tên hàng hoá trong tờ khai gửi hàng theo mẫu do đường sắt ban hành và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hoá, bản sao giấy tờ có giá trị pháp lý theo yêu cầu của ngành đường sắt và chịu trách nhiệm về những hậu quả do khai không đúng tên hàng gây ra.

Hành lý ký gửi, bao gửi phải được bao bọc, đóng gói chắc chắn để không bị hư hỏng, hao hụt, mất mát trong quá trình vận chuyển. Bên ngoài bao gói phải có nhãn mác ghi đầy đủ các thông tin sau:

- Đối với hành lý ký gửi: họ tên, địa chỉ hành khách, số điện thoại, số fax (nếu có);

- Đối với bao gửi: họ tên, địa chỉ người gửi, người nhận, số điện thoại, số fax (nếu có);

- Số hiệu vé hành lý ký gửi, bao gửi;

- Ký hiệu biểu trưng đặc tính của hàng hoá.

Những loại hàng sau không bắt buộc phải bao gói:

- Xe máy, xe đạp điện, xe đạp, xe đẩy trẻ em, xe chuyên dùng cho người khuyết tật;
- Những loại hàng không có bao bọc cũng không bị hư hỏng, hao hụt hoặc ảnh hưởng đến các loại hàng khác khi được xếp trong cùng toa xe.

Trước khi nhận vận chuyên, ga có trách nhiệm kiểm tra hàng hoá chứa bên trong và yêu cầu sửa chữa, bổ sung cho đúng quy định. Trường hợp nghi ngờ về tính xác thực của hàng hoá, ga được quyền yêu cầu mở bao gói để kiểm tra.

Hành khách, người gửi bao gửi có thể kê khai giá trị hành lý ký gửi, bao gửi trên cơ sở hoá đơn mua hàng hoặc kết quả giám định giá trị hàng hoá của cơ quan có thẩm quyền.

Sau khi đã tiếp nhận, ga thu của người gửi tiền cước vận chuyên và các khoản chi phí khác bao gồm tiền xếp dỡ, sửa chữa bao gói và giao cho hành khách, người gửi bao gửi vé hành lý, bao gửi. Ga chịu trách nhiệm xếp dỡ hành lý ký gửi, bao gửi.

b. Tác nghiệp đối với hành lý ký gửi, bao gửi ở ga đến:

Khi bao gửi đã được vận chuyên đến ga đến, ga phải niêm yết và báo tin cho người nhận. Đối với hành lý ký gửi đến ga chậm hơn hành khách, ga cũng phải báo tin cho hành khách theo đúng quy định như báo tin cho người nhận bao gửi.

Khi nhận hành lý ký gửi, hành khách phải trả lại vé hành lý cho ga, thẻ gửi xe cho nhân viên hành lý. Nếu mất vé hành lý hoặc thẻ gửi xe, hành khách phải làm tờ khai ghi rõ họ tên, địa chỉ; tên, trạng thái và đặc điểm của hành lý; xuất trình giấy tờ xác định nhân thân có giá trị theo quy định của pháp luật để đường sắt nhanh chóng xem xét giải quyết.

Người nhận bao gửi phải nộp cho ga giấy báo tin hàng đến (nếu có), xuất trình giấy chứng nhận tư cách pháp nhân theo quy định của pháp luật để làm thủ tục nhận bao gửi.

3. Giải quyết sự cố, trở ngại vận chuyên hành lý ký gửi, bao gửi

a. Sửa chữa bao gói trong quá trình vận chuyên: Trong quá trình vận chuyên, bảo quản và xếp dỡ nếu bao gói hành lý ký gửi, bao gửi bị hư hỏng có thể gây ra mất mát, hư hỏng hàng hoá thì đường sắt có trách nhiệm sửa chữa lại. Khi sửa chữa lại bao gói, đường sắt phải lập biên bản về sự việc xảy ra làm cơ sở giải quyết tiếp theo.

b. Hành lý ký gửi, bao gửi không có người nhận:

+ Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày đường sắt báo cho người thuê vận tải biết hàng đã đến ga đến nhưng không có người nhận hoặc người nhận từ chối nhận hàng thì ngành

đường sắt có quyền gửi về nơi an toàn, thích hợp và thông báo ngay cho người thuê vận tải biết. Chi phí do người thuê vận tải chịu;

+ Sau thời hạn 90 ngày kể từ ngày đường sắt báo cho người thuê vận tải biết mà không có câu trả lời hoặc không được thanh toán chi phí phát sinh thì ngành đường sắt được quyền bán đấu giá hàng hoá để trang trải chi phí theo quy định của pháp luật. Nếu hành lý ký gửi, bao gửi thuộc loại mau hỏng hoặc chi phí ký gửi quá lớn so với giá trị hàng hoá thì ngành đường sắt được quyền bán đấu giá sớm hơn nhưng phải thông báo cho người thuê vận tải biết. Ngành đường sắt được quyền miễn trách nhiệm về việc hư hỏng, hao hụt hàng hoá thuộc loại mau hỏng sau khi hết thời hạn nhận hàng theo quy định.

c. Thay đổi vận tải hành lý ký gửi, bao gửi.

Sau khi đã làm thủ tục gửi, người gửi có thể thay đổi, không gửi toàn bộ hoặc một phần hành lý ký gửi, bao gửi; thay đổi ga đến, người nhận đối với bao gửi nhưng phải yêu cầu trước khi xếp lên toa xe.

Ga làm lại thủ tục gửi hành lý ký gửi, bao gửi theo đúng trình tự quy định.

d. Hành lý, bao gửi thuộc loại cấm vận chuyển, bị thu giữ.

Khi phát hiện hành lý, bao gửi thuộc loại hàng hoá cấm lưu thông hoặc không được vận chuyển bằng tàu khách theo quy định của QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG thì:

- Phát hiện ở ga đi: ga từ chối hoặc đình chỉ vận chuyển;

- Phát hiện khi đang vận chuyển:

+ Phát hiện khi tàu đang chạy thì phải đình chỉ vận chuyển và đưa ngay xuống ga tàu đang đỗ hoặc ga gần nhất mà tàu sắp đến để xử lý tiếp;

+ Nếu là hàng cấm vận chuyển nhưng không phải là hàng nguy hiểm thì được phép vận chuyển đến ga đến và xử lý tiếp tại ga đến;

- Khi có lệnh của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thu giữ thì Trưởng ga, Trưởng tàu phải lập biên bản sự việc và bàn giao cụ thể cho người đại diện cơ quan ra lệnh thu giữ và báo tin cho chủ hàng như sau:

+ Tại ga đến: ga báo cho người nhận đến giải quyết;

+ Tại ga gửi: nếu hành lý ký gửi, bao gửi chưa xếp lên toa xe thì ga báo cho hành khách, người gửi bao gửi đến giải quyết. Nếu đã xếp lên toa xe nhưng tàu chưa chạy thì phải dỡ xuống và báo cho người gửi đến giải quyết;

+ Nếu tàu đang chạy thì được phép vận chuyển đến ga đến để xử lý tiếp.

Ngoài việc chịu các biện pháp xử lý của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, hành khách, người gửi bao gửi còn phải trả các khoản tiền sau:

- Tiền phạt đối với toàn bộ hàng hoá trên đoạn đường đã vận chuyển theo quy định của ngành đường sắt;

- Bồi thường toàn bộ các thiệt hại do vi phạm gây ra;

- Các khoản chi phí phát sinh khác (nếu có).

e. Ngừng vận chuyển do tắc đường:

- Ngừng vận chuyển ở ga gửi: nếu do nguyên nhân bất khả kháng thì ga trả lại hành lý ký gửi, bao gửi và tiền cước vận chuyển cho người gửi. Nếu do lỗi của ngành đường sắt thì phải trả lại tất cả các khoản tiền đã thu của người gửi (tiền cước, tiền xếp dỡ, thu khác);

- Ngừng vận chuyển ở ga dọc đường:

+ Nếu do nguyên nhân bất khả kháng thì người gửi có thể yêu cầu nhận lại hành lý ký gửi, bao gửi tại ga tàu dừng, ga gửi hoặc tại 1 ga dọc đường quy định có tác nghiệp hành lý, bao gửi. Ngành đường sắt phải hoàn trả lại tiền cước từ ga dỡ tới ga đến ghi trên vé;

+ Nếu do lỗi của ngành đường sắt thì người gửi có thể yêu cầu nhận lại hành lý ký gửi, bao gửi tại một trong các ga trên. Việc thanh toán chi phí cho người gửi như sau:

. Nhận tại ga tàu dừng: đường sắt trả lại tiền cước cho đoạn đường chưa vận chuyển;

. Nhận tại ga dọc đường: đoạn đường quay trở về được miễn cước và đường sắt trả lại tiền cước tính từ ga dỡ tới ga đến ghi trên vé;

. Nhận tại ga gửi: đoạn đường quay trở về được miễn cước và đường sắt phải trả lại toàn bộ khoản tiền đã thu.

- Nếu không có yêu cầu của người gửi thì đường sắt sẽ tiếp tục vận chuyển khi thông đường.

f. Bồi thường hành lý ký gửi, bao gửi bị hư hỏng, mất mát do lỗi của ngành đường sắt theo một trong các hình thức sau:

- Theo giá trị đã kê khai nếu hành lý ký gửi, bao gửi đã kê khai giá trị. Trường hợp ngành đường sắt chứng minh được giá trị thiệt hại thực tế thấp hơn giá trị kê khai thì bồi thường theo giá trị thực tế;

- Theo mức độ do 2 bên thoả thuận;

- Theo giá trị hoá đơn mua hàng;

- Theo giá thị trường của hàng hoá đó tại thời điểm trả tiền và địa điểm trả hàng; trong trường hợp không có giá thị trường thì theo giá trị trung bình của hàng hoá cùng loại, cùng chất lượng trong khu vực nơi trả hàng.

Trường hợp không có đủ cơ sở để thực hiện bồi thường như trên thì mức bồi thường không vượt quá 20.000 VNĐ/1kg hành lý ký gửi, bao gửi bị tổn thất.

Hành lý ký gửi, bao gửi bị thiếu hụt, mất mát 1 phần thì bồi thường phần đó. Trường hợp phần bị hư hỏng, thiếu hụt, mất mát dẫn đến hư hỏng toàn bộ thì ngành đường sắt bồi thường toàn bộ và được quyền sở hữu số hàng hoá.

Ngoài việc bồi thường thiệt hại, người gửi còn được hoàn lại toàn bộ tiền cước và các khoản tiền mà đường sắt đã thu.

g. Quy định giải quyết tranh chấp:

Trong quá trình vận tải hành lý ký gửi, bao gửi nếu phát sinh sự cố làm ảnh hưởng đến lợi ích của các bên thì Doanh nghiệp đường sắt và hành khách, người gửi bao gửi giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải hoặc yêu cầu Trọng tài, khởi kiện tại Toà án. Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Thời hạn khiếu kiện do các bên thoả thuận, nếu không có thoả thuận thì thời hạn là 30 ngày (đối với hành lý ký gửi, bao gửi bị mất mát, hư hỏng) kể từ ngày giao cho người nhận hoặc ngày mà lẽ ra phải được giao cho người nhận. Trong thời hạn 60 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại, Doanh nghiệp đường sắt có trách nhiệm phải giải quyết.

Thời hiệu khởi kiện để yêu cầu giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự và pháp luật về trọng tài thương mại.

4. Công tác phòng bảo quản hành lý xách tay

a. Phòng tư bảo quản hành lý xách tay (phòng tư phục vụ):

Tại những ga hành khách lớn, số lượng hành khách đi tàu đông, lượng hành lý xách tay nhiều nên bố trí phòng tư phục vụ cho hành khách. Phòng có tác dụng cho hành khách bảo quản tạm thời hành lý xách tay của mình trong thời gian chờ tàu, giảm bớt sự vất vả, đảm bảo an toàn tài sản đồng thời cho phép ga tăng được hiệu quả khai thác phòng đợi do không bị hành lý chiếm dụng, tăng doanh thu cho ga.

Phòng bố trí riêng, gần phòng đợi, trong phòng có tủ với các ngăn có khoá để bảo quản hành lý xách tay, giữa các tủ dành chỗ cho hành khách đi lại và đứng cất, lấy hành lý.

Số lượng ngăn tủ đựng hành lý cần thiết xác định theo công thức:

$$n_{bq} = \frac{Q_x \cdot t_{bq} \cdot (1 + \alpha)}{24 \cdot T_{tháng} \cdot q} \quad [\text{ngăn}]; \quad (2.2)$$

Trong đó: . Q_x : số hành lý cần bảo quản trong thời kỳ cao điểm, xác định thông qua điều tra, dự báo căn cứ vào đặc điểm tính chất của luồng hành khách, hành lý ở ga;

. t_{bq} : thời gian bảo quản bình quân của hành lý xách tay trong ngăn (giờ);

. α : hệ số dự trữ do tính toán không chính xác;

. T_{th} : số ngày theo lịch của tháng tính toán;

. q : số vị trí bảo quản đồng thời trong ngăn. Đại lượng này phụ thuộc vào cấu tạo của ngăn, nếu $q = 1$ thì sẽ làm tăng số ngăn, nhưng nếu quá lớn sẽ gây khó khăn cho hành khách, giảm mức độ tin cậy khi bảo quản, do đó thường lấy $q = 2$.

Số lượng tủ bảo quản xác định theo công thức:

$$N_{tu} = \frac{N_{bq}}{m} \quad [\text{tủ}]; \quad (2.3)$$

Trong đó: . m : Số ngăn bảo quản trên 1 tủ, phụ thuộc vào kết cấu tủ và mức độ thoải mái tiện dùng cho hành khách, nếu m quá lớn sẽ buộc hành khách phải kiêng chân khi tác nghiệp, gây mất an toàn.

Diện tích của phòng tự bảo quản hành lý xách tay tính theo công thức:

$$S = N_{tủ} \cdot S_{tủ} \cdot (1 + \beta) \quad [\text{m}^2]; \quad (2.4)$$

Trong đó: . $S_{tủ}$: diện tích đáy của một tủ (m^2), phụ thuộc vào cách bố trí và kích thước của các ngăn bảo quản trong tủ. Để xác định chính xác diện tích ngăn tủ cần tiến hành điều tra loại hành lý xách tay mà hành khách thường dùng;

. β : hệ số dành cho hành khách đứng khi lấy, cất hành lý và làm lối đi lại.

Hệ số này phụ thuộc vào mật độ hành khách cùng lúc có nhu cầu sử dụng phòng đợi, cách bố trí phòng và diện tích cần thiết cho 1 hành khách đứng tác nghiệp.

Để đáp ứng nhu cầu của hành khách vào thời kỳ cao điểm, giảm nhu cầu chiếm dụng ngăn bảo quản và chống thất thu cho ga cần xây dựng quy định và quản lý chặt chẽ thời gian chiếm dụng ngăn kéo của hành khách cho 1 lần gửi, có quy trình kiểm tra và xử lý với các ngăn bị chiếm dụng lâu bởi 1 hành khách.

Để thuận tiện cho hành khách sử dụng phòng bảo quản hành lý xách tay, nhà ga phải xây dựng và niêm yết ở nơi dễ quan sát nội quy sử dụng phòng quy định các vấn đề cơ bản sau: trách nhiệm của hành khách khi sử dụng phòng, trách nhiệm của nhà ga đối với việc trông nom, bảo quản hành lý của hành khách, quy định thời gian bảo quản, xử lý tai nạn như mất chìa khóa, mất hành lý...

b. Phòng bảo quản hành lý xách tay của ga: do ga tổ chức và quản lý để bổ sung cho phòng tự bảo quản trong thời kỳ cao điểm hoặc dùng để bảo quản hành lý xách tay quá khổ, có giá trị cao.

Phòng bảo quản của ga hoạt động theo chế độ phát vé hoặc chứng vật gồm 2 chiếc giống hệt nhau, hành khách giữ 1 chiếc, 1 chiếc buộc vào hành lý cất trong phòng để nhân viên dễ tìm kiếm. Thời gian bảo quản hành lý trong phòng lâu hơn ở phòng tự bảo quản. Mỗi phòng có 1 nhân viên quản lý làm việc theo chế độ ban kíp. Nội quy sử dụng phòng được niêm yết công khai ở nơi dễ nhìn.

5. Công tác kho hành lý, bao gửi

Kho hành lý, bao gửi của ga hành khách dùng để tác nghiệp với hành lý ký gửi và bao gửi của hành khách, người gửi bao gửi. Kho có nhiệm vụ:

- Tiếp nhận và làm thủ tục nhận hành lý ký gửi, bao gửi từ hành khách, người gửi;
- Làm thủ tục và giao trả hành lý ký gửi, bao gửi cho hành khách, người nhận bao gửi theo đúng quy định;
- Bảo quản tạm thời và phân loại hành lý ký gửi, bao gửi trong kho;
- Tổ chức công tác xếp, dỡ hành lý ký gửi, bao gửi từ kho lên toa xe hành lý và ngược lại;
- Xây dựng phương án vận chuyển hành lý ký gửi, bao gửi phù hợp với BDCT khách và các quy định trong QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG, của Doanh nghiệp và ga;
- Tổ chức tác nghiệp với hành lý ký gửi, bao gửi trung chuyển ở ga;
- Tổ chức các dịch vụ khác như bao gói, sửa chữa bao gói, đưa lấy tận nhà...

Đặc điểm của công tác hành lý, bao gửi ở ga là có sự bất bình hành lớn vì liên quan mật thiết với mất cân đối trong vận tải hành khách, do đó diện tích kho, trang thiết bị kỹ thuật trong kho phải đáp ứng được khối lượng công tác thời kỳ cao điểm. Khu vực bảo quản trong kho được chuyên môn hóa theo hướng đi, loại hàng hoặc theo mức tàu. Các khu

vực ngăn cách với nhau và có cửa qua lại nhằm tạo điều kiện thuận tiện cho sự di chuyển của nhân viên và phương tiện xếp dỡ khi tác nghiệp với hành lý, bao gửi.

Phương pháp bảo quản trong kho phải tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm đếm và xếp dỡ, tận dụng tốt sức chứa và diện tích kho, nâng cao chất lượng bảo quản hàng hóa. Các kho hiện đại nên xây 2 tầng với phương tiện xếp dỡ là thang máy vận chuyển hàng hoá có nâng trọng phù hợp. Công tác xếp dỡ, vận chuyển hàng hoá từ toa xe hành lý vào kho và ngược lại có thể tiến hành theo hình thức thủ công kết hợp cơ giới, nghĩa là lao động thủ công thực hiện xếp hàng trong kho, giữa toa xe với xe cầy hoặc xe đầu kéo. Sử dụng xe đầu kéo để chuyên chở hành lý ký gửi, bao gửi trong phạm vi ga cho phép đạt được năng suất rất cao, thích hợp với những ga có khối lượng tác nghiệp lớn, khoảng cách di chuyển xa. Đoàn xe đầu kéo được thể hiện trên hình vẽ 2.7.

Hình 2.7: Xe đầu kéo để vận chuyển hành lý ký gửi, bao gửi trong ga hành khách

Bảng 2.1

Quy trình tác nghiệp nhận chở hành lý ký gửi, bao gửi

TT	Tác nghiệp	Người thực hiện	Thời gian
1	Đưa hành lý, bao gửi đến cửa nhận	Hành khách, người gửi	
2	Lấy tờ khai hành lý, bao gửi	Hành khách, người gửi	

3	Kiểm tra hành lý, bao gửi và xác định trọng lượng	Nhân viên kho	
4	Bao gói, sửa chữa bao gói	Hành khách, người gửi	
5	Viết vé, thu tiền	Nhân viên kho	
6	Trả tiền, nhận vé	Hành khách, người gửi	
7	Treo thẻ hành lý, viết số vận đơn lên bao gói hàng hoá	Nhân viên kho	
8	Đặt hành lý, bao gửi vào vị trí bảo quản trong kho	Công nhân xếp dỡ	
9	Bảo quản hành lý, bao gửi trong kho	Nhân viên kho	
10	Đưa hành lý, bao gửi ra toa xe hành lý	Nhân viên kho, công nhân xếp dỡ	
11	Bàn giao và ký nhận sổ giao nhận hành lý, bao gửi	Nhân viên kho, hành lý viên	
Tổng thời gian tác nghiệp			

Bảng 2.2

Quy trình tác nghiệp giao trả hành lý ký gửi, bao gửi

TT	Tác nghiệp	Người thực hiện	Thời gian
1	Giao, nhận bản kê và vận đơn kèm theo hàng hoá	Hành lý viên, nhân viên kho	
2	Vào sổ nhập hàng về	Nhân viên kho	
3	Đưa hành lý, bao gửi về kho	Nhân viên kho, công nhân xếp dỡ	
4	Bàn giao và ký nhận hành lý, bao gửi	Nhân viên kho, hành lý viên	
5	Đặt hành lý, bao gửi vào vị trí bảo quản trong kho	Công nhân xếp dỡ	
6	Bảo quản hành lý, bao gửi trong	Nhân viên kho	

	kho		
7	Báo tin hàng đến	Nhân viên kho	
8	Xuất trình giấy báo tin hàng đến, vé hành lý ở cửa kho	Hành khách, người nhận bao gửi	
9	Đối chiếu, tìm kiếm hành lý, bao gửi trong kho	Nhân viên kho	
10	Thẩm hạch lại cước phí và các khoản phải thu khác	Nhân viên kho	
11	Làm thủ tục trả hàng và ký nhận hành lý, bao gửi	Nhân viên kho, hành khách, người gửi	
Tổng thời gian tác nghiệp			

Bảng 2.3

Quy trình tác nghiệp đối với hành lý ký gửi, bao gửi trung chuyển

TT	Tác nghiệp	Người thực hiện	Thời gian
1	Bàn giao hành lý, bao gửi cho nhân viên kho	Hành lý viên tàu đến, nhân viên kho	
2	Ký nhận sổ giao nhận hành lý, bao gửi	Nhân viên kho, hành lý viên tàu đến	
3	Xếp lên phương tiện chuyên chở đưa về kho	Nhân viên kho, công nhân xếp dỡ	
4	Đặt hành lý, bao gửi vào vị trí bảo quản trong kho	Công nhân xếp dỡ	
5	Bảo quản hành lý, bao gửi trong kho	Nhân viên kho	
6	Xếp lên phương tiện chuyên chở	Nhân viên kho, công nhân xếp dỡ	
7	Chuyển ra vị trí toa xe hành lý	Nhân viên kho, công nhân xếp dỡ	
8	Bàn giao hành lý, bao gửi cho	Nhân viên kho, hành lý	

	hành lý viên	viên	
9	Ký nhận số giao nhận hành lý, bao gửi	Nhân viên kho, hành lý viên tàu đi	
Tổng thời gian tác nghiệp			

II.3.2.4. Tổ chức công tác bán vé ga hành khách

1. Ý nghĩa và yêu cầu của công tác bán vé.

Bán vé là công tác quan trọng nhất và có ảnh hưởng to lớn đến chất lượng phục vụ hành khách của ga. Thông qua công tác bán vé mà hành khách thoả mãn được nhu cầu di chuyển của mình, đồng thời ga cũng thực hiện được kế hoạch vận chuyển hành khách do cấp trên giao.

Đối với Doanh nghiệp đường sắt, tổ chức tốt công tác bán vé cho phép tăng doanh thu, giảm thời gian chờ đợi của hành khách, đảm bảo an ninh trật tự xã hội, an toàn chạy tàu, hạn chế tiêu cực, tận dụng năng lực của phương tiện chuyên chở, giảm nhu cầu về diện tích phòng ga... Thông qua công tác bán vé, nhà ga có thể nắm bắt được những diễn biến tâm lý và nhu cầu của hành khách đối với ngành để từ đó kiến nghị cải tiến công tác bán vé và chuyên chở hành khách. Đối với hành khách, công tác bán vé ảnh hưởng đến tâm lý thoải mái, thời gian di chuyển và tổng chi phí phải trả cho toàn bộ chuyến đi.

Yêu cầu của công tác bán vé là:

- Thỏa mãn tối đa nhu cầu của hành khách, bao gồm cả về số lượng, loại chỗ ngồi, giường nằm, hành trình trong phạm vi phương án của ga;
 - Đáp ứng tối đa nhu cầu mua vé của hành khách cả trong thời kỳ bình quân và thời kỳ cao điểm;
 - Giảm thời gian, mức độ vất vả khi tác nghiệp mua vé cho hành khách;
 - Loại trừ tai nạn trong bán vé như trùng chỗ, nhầm vé, thừa thiếu tiền cước...;
 - Loại trừ tiêu cực trong công tác bán vé như đầu cơ vé, quay vòng vé...;
 - Tăng cường áp dụng các tiến bộ khoa học công nghệ vào công tác bán vé, phát triển các hình thức bán vé ngoài ga;
 - Giảm bớt mức độ phức tạp của công tác bán vé, tăng độ chính xác khi bán vé;
 - Tổ chức hoạt động nhịp nhàng, ăn khớp với các bộ phận khác của ga.
- 2. Các loại vé hành khách trong ngành đường sắt*

Vé tàu có chức năng là hợp đồng vận chuyển từng chuyến, là bằng chứng của việc giao kết hợp đồng vận tải hành khách giữa hành khách và Doanh nghiệp đường sắt; là phiếu đăng ký chỗ cho hành khách trên tàu; là bằng chứng bảo hiểm thân thể và hành lý xách tay theo hành trình của hành khách; là chứng từ thanh toán có giá trị pháp lý giữa các bộ phận liên quan.

ĐSVN áp dụng các loại vé hành khách riêng cho tàu LVĐSQT, tàu Thống nhất và tàu địa phương. Đối với tàu Thống nhất và địa phương sử dụng 2 loại vé, vé điện toán áp dụng cho các ga có bán vé điện toán và vé viết tay cho các ga còn lại.

Vé hành khách gồm 3 loại:

- Vé hành khách cá nhân: chỉ có giá trị đối với hành khách sở hữu vé theo đúng quy định trong Luật đường sắt và QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG;

- Vé tập thể: áp dụng cho cả 1 tập thể đồng người nhưng chỉ dùng chung 1 quyền vé. QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG quy định, tổ chức có nhu cầu mua vé tập thể phải có văn bản đề nghị do thủ trưởng tổ chức đó ký gửi kèm theo danh sách đi tàu, gửi Doanh nghiệp đường sắt. Tập thể đi tàu phải đi cùng chuyến tàu, cùng ga đi, có đại diện để giải quyết các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình;

- Vé bổ sung: áp dụng cho người đi tàu trong các trường hợp hành khách muốn đi quá ga đến ghi trên vé, muốn đổi chỗ từ hạng thấp lên hạng cao trên tàu và khi người đi tàu, hành khách không có vé hoặc vé không hợp lệ.

3. Tổ chức công tác bán vé hành khách

a. Quy định chung:

Tại các ga, trạm có quy định tổ chức vận chuyển hành khách, ngành đường sắt phải:

- Tổ chức phục vụ bán vé cho hành khách; công bố kế hoạch bán vé tàu khách theo từng tuyến, từng ga có liên quan; thông báo công khai các thông tin về số lượng vé còn lại theo từng loại chỗ, loại tàu;

- Tổ chức bán vé nhiều ngày trước thời điểm tàu chạy; tổ chức nhiều phương thức bán vé tạo điều kiện thuận lợi cho người mua vé.

Đối tượng được ưu tiên mua vé đi tàu được quy định theo thứ tự sau:

- Người bệnh hiểm nghèo có yêu cầu của cơ quan y tế phải nhanh chóng chuyển đi;
- Thương binh, bệnh binh;
- Người khuyết tật;

- Phụ nữ có thai;
- Người đi tàu kèm trẻ nhỏ dưới 24 tháng tuổi;
- Người già trên 70 tuổi;
- Cán bộ, chiến sỹ thuộc lực lượng vũ trang, công an; nhà báo đi công tác khẩn cấp.

b. Các hình thức bán vé:

- **Bán vé ngoài ga:** có ưu điểm là giảm số hành khách tập trung mua vé, giảm nhu cầu về phòng ga, định viên thư ký bán vé cũng như chi phí phục vụ cửa vé, giảm thời gian và sự vất vả cho hành khách, giảm giao cắt giữa các luồng di chuyển trong ga và hạn chế được sự lộn xộn, mất an ninh trật tự của địa bàn đóng ga.

Bán vé ngoài ga có các hình thức sau:

+ Bán vé qua điện thoại: hành khách khi có nhu cầu mua vé gọi điện đến ga theo các số điện thoại quy định. Sau khi thống nhất phương án mua vé với nhân viên ga, nhà ga cử người đến tận nhà trao vé và thu tiền. Ga được quyền thu dịch vụ đưa vé theo quy định. Hình thức này có hạn chế là phạm vi phục vụ hẹp, độ tin cậy không cao.

Để nâng cao hiệu quả của hình thức bán vé qua điện thoại, ga phải thông báo rộng rãi số điện thoại giao dịch, đồng thời nhân viên bán vé phải kiêm chức năng hướng dẫn giải đáp để giao dịch với hành khách.

+ Bán vé qua đại lý: hành khách khi có nhu cầu mua vé liên hệ với đại lý gần nhất để thoả mãn. Tác nghiệp mua vé tại đây được thực hiện như ở ga hành khách.

Hình thức bán vé qua đại lý có những ưu điểm nổi trội, đó là giảm thời gian đi lại của hành khách, mở rộng phạm vi phục vụ so với bán vé qua điện thoại, rất phù hợp với hành khách ở xa ga đi. Tuy nhiên năng lựa chọn chỗ của hành khách bị hạn chế và nếu không có biện pháp quản lý tốt có thể gây ra hiện tượng hành khách có nhu cầu nhưng không mua được vé trong khi vẫn còn chỗ trống.

Để nâng cao hiệu quả của công tác bán vé cần lựa chọn và bố trí hệ thống đại lý hợp lý trên cơ sở tín chấp hoặc thế chấp, giao quyền chủ động bán vé cho đại lý, áp dụng phương pháp nối mạng quản lý chỗ giữa các đại lý và ga, nâng cao khuyến khích vật chất cho các đại lý khi bán vé.

Vào thời kỳ cao điểm như dịp Tết, hè có thể áp dụng hình thức bán vé qua đại lý lưu động, tức là nhân viên nhà ga trực tiếp bán vé, thu tiền tại các điểm phát sinh luồng hành khách lớn. Hình thức này cải thiện đáng kể công tác bán vé trong thời kỳ cao điểm.

+ Bán vé tự động: ngành đường sắt đặt tại các điểm công cộng như bến xe, khách sạn... những máy bán vé chuyên dùng nối mạng với máy chủ ở ga. Hành khách muốn mua vé sẽ thực hiện thao tác trên máy để nắm bắt thông tin và lựa chọn vị trí ưng ý, sau đó cho thẻ trả tiền vào khe quy định để máy trừ tiền trong thẻ và cho ra vé yêu cầu. Đồng thời máy báo về máy chủ để loại bỏ chỗ đó trong các chỗ còn trống và truyền đến các máy con khác trong toàn bộ hệ thống không cho truy cập.

Đây là hình thức bán vé tiên tiến nhất, tuy nhiên để áp dụng nó cần những điều kiện nhất định về trình độ dân trí chung của xã hội và khả năng quản lý tài chính thông qua Master Card.

- **Bán vé tại ga.** Đây là hình thức bán vé phổ biến nhất trong ngành đường sắt vì đáp ứng được tối đa nhu cầu của hành khách, chủ động quản lý và điều chỉnh phương án vận chuyển của ga, cho phép ga tác động vào quyết định mua vé của hành khách. Tuy nhiên hình thức này làm tăng nhu cầu chiếm dụng phòng ga, tăng thời gian và sự mệt nhọc cho hành khách, tăng sự lộn xộn ở ga và chi phí phục vụ cửa vé.

Nội dung của hình thức này là, khi hành khách có nhu cầu mua vé, họ trực tiếp đến ga tìm hiểu thông tin và trao đổi với thư ký bán vé để được đáp ứng trong phạm vi cho phép của ga tại thời điểm đó.

+ Số cửa bán vé tối thiểu ở ga: là số cửa vé cần thiết để đáp ứng nhu cầu mua vé của hành khách vào thời gian cao điểm trong ngày, xác định theo công thức:

$$N_{\min} = \frac{\lambda}{60.v} \quad [\text{cửa}] \quad (2.5)$$

Trong đó: λ : số hành khách có nhu cầu mua vé trong giờ cao điểm (HK);

v : tốc độ trung bình bán 1 vé của cửa vé (phút), phụ thuộc vào trình độ của thư ký bán vé, yêu cầu mua vé của hành khách và khả năng đáp ứng của ga, xác định theo công thức:

$$v = \frac{v_1.\lambda_1 + v_2.\lambda_2 + v_3.\lambda_3}{\lambda_1 + \lambda_2 + \lambda_3} \quad [\text{phút}]; \quad (2.6)$$

Với: λ_1, λ_2 và λ_3 : số hành khách mua vé được đáp ứng ngay, chưa được đáp ứng ngay và không được đáp ứng nhu cầu trong giờ cao điểm (HK);

v_3 : thời gian hao phí bình quân cho 1 hành khách không mua được vé (phút);

. v_1 và v_2 : thời gian bán 1 vé mà hành khách được đáp ứng ngay và chưa được đáp ứng ngay (phút), xác định theo biểu sau:

Bảng 2.4

Tác nghiệp bán vé cho hành khách được đáp ứng ngay

TT	Tác nghiệp	Người thực hiện	Thời gian
1	Trình bày nhu cầu mua vé	Hành khách	
2	Kiểm tra phương án	Thư ký bán vé	
3	Thông báo số chỗ ngồi và số tiền phải trả	Thư ký bán vé	
4	Chuẩn bị tiền	Hành khách	
5	Viết vé	Thư ký bán vé	
6	Trả tiền	Hành khách	
7	Kiểm tra tiền, đưa vé và tiền thừa	Thư ký bán vé	
8	Kiểm tra vé, tiền thừa và rời khỏi cửa	Hành khách	
Tổng thời gian tác nghiệp			

Bảng 2.5

Tác nghiệp bán vé cho hành khách chưa được đáp ứng ngay

TT	Tác nghiệp	Người thực hiện	Thời gian
1	Trình bày nhu cầu mua vé	Hành khách	
2	Kiểm tra phương án	Thư ký bán vé	
3	Thông báo đã hết chỗ và gợi ý phương án khác	Thư ký bán vé	
4	Trao đổi về phương án mới	Hành khách, thư ký bán vé	
5	Thông báo số chỗ ngồi và số tiền phải trả	Thư ký bán vé	
6	Chuẩn bị tiền	Hành khách	
7	Viết vé	Thư ký bán vé	
8	Trả tiền	Hành khách	
9	Kiểm tra tiền, đưa vé và tiền thừa	Thư ký bán vé	

10	Kiểm tra vé, tiên thừa và rời khỏi cửa	Hành khách	
Tổng thời gian tác nghiệp			

+ Xác định số cửa bán vé tối ưu ($N_{t\acute{o}i\text{u}u}$):

Số cửa bán vé tối ưu là số cửa bán vé ở ga đáp ứng được nhu cầu phục vụ hành khách trong giờ cao điểm với tổng chi phí liên quan là nhỏ nhất.

Chi phí liên quan đến công tác bán vé ở ga bao gồm chi phí hành khách chờ đợi và chi phí phục vụ cho cửa vé. Để số cửa vé xác định được là tối ưu thì:

$$E_{cd} + E_{pv} \rightarrow \min$$

Trong đó: - E_{cd} : tổng chi phí giờ-hành khách đứng xếp hàng mua vé trong tháng, xác định theo công thức:

$$E_{cd} = 24 \cdot T_{\text{tháng}} \cdot \lambda \cdot t_{\text{đợi}} \cdot e_{gk} \quad (2.7)$$

Với: . $T_{\text{tháng}}$: số ngày theo lịch của tháng tính toán;

. $t_{\text{đợi}}$: bình quân thời gian hành khách đứng xếp hàng chờ mua vé, phụ thuộc vào số cửa bán vé và tính theo phương pháp xác suất (phút);

. e_{gk} : chi phí 1 giờ-hành khách chờ đợi (đ).

- E_{pv} : chi phí cho các cửa vé hoạt động trong 1 tháng (đ), xác định theo công thức:

$$E_{pv} = N_{\text{cửa}} \cdot e_{\text{cửa}} \quad (2.8)$$

Với: . $e_{\text{cửa}}$: chi phí bình quân cho 1 cửa vé hoạt động trong 1 tháng (đ).

Điều kiện: $N_{t\acute{o}i\text{u}u} \geq N_{\text{min}}$

(2.9)

+ Chuyên môn hoá cửa vé. Việc chuyên môn hóa cửa vé giúp cho hành khách thuận lợi khi lựa chọn vị trí xếp hàng, đồng thời cho phép thư ký bán vé nâng cao năng lực tác nghiệp, giảm thời gian bán vé cho khách.

Để nâng cao hiệu quả bán vé cần tăng cường áp dụng những tiến bộ khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ tin học trong việc quản lý và bán vé. Có 2 hình thức quản lý:

+ Các máy con ở cửa vé nối với máy chủ đặt ở phòng lãnh đạo ga. Hình thức này gọi là nối máy nội bộ, cho phép lãnh đạo ga quản lý tốt phương án vé, tránh các hiện tượng tiêu cực trong bán vé của nhân viên.

+ Máy chủ của các ga nối mạng với nhau nhằm chủ động cho công tác bán vé, tránh hiện tượng phương án còn nhưng hành khách không được thỏa mãn. Đây là hình thức nối mạng giữa các ga.

Nhằm nâng cao hiệu suất khai thác phương tiện, tạo điều kiện thuận lợi cho người có nhu cầu mua vé, Doanh nghiệp ĐSVN ngoài bán vé cá nhân còn áp dụng các loại hình bán vé sau:

- **Bán vé tập thể** dùng cho cả 1 tập thể hành khách đi tàu. Số lượng người và hình thức tập hợp tập thể hành khách do ĐSVN quy định. Quyền vé do người đại diện giữ, mỗi thành viên trong đoàn sở hữu một tích kê chỗ. Hình thức này giảm được áp lực tập trung hành khách tại ga, giảm nhẹ tác nghiệp của thư ký bán vé, sử dụng hiệu quả toa xe khách, chính vì vậy khi mua vé tập thể hành khách được ưu đãi về giá. Tuy nhiên khả năng lựa chọn vị trí trên tàu của từng hành khách bị hạn chế, các tích kê chỗ không có giá trị thanh toán, giao dịch mà phải thông qua người đại diện giữ quyền vé;

- **Bán vé khứ hồi** cho phép hành khách đăng ký chỗ trên hành trình chiều về ngay tại ga đi. Để đáp ứng cao nhất nhu cầu mua vé, tránh hiện tượng trùng vé, thừa chỗ... cần áp dụng các tiến bộ về công nghệ tin học để lập và quản lý kế hoạch vận chuyển hành khách, đề xuất quy định báo chỗ...

4. Xác định thời điểm ngừng bán vé

a. Ý nghĩa của việc xác định thời điểm ngừng bán vé:

Trước khi tàu chạy một thời gian nhất định, ga phải ngừng bán vé cho hành khách, tức là người có nhu cầu đi tàu trong khoảng thời gian đó sẽ không được đáp ứng dù trên tàu còn chỗ hay không. Quy định này nhằm đảm bảo an toàn cho công tác chạy tàu và khai thác hiệu quả phương tiện vận chuyển, tăng doanh thu cho Doanh nghiệp đường sắt, thỏa mãn tối đa nhu cầu của hành khách, nâng cao chất lượng phục vụ. Nếu ngừng bán vé sớm thì không đáp ứng được nhu cầu của hành khách, ngược lại, ngừng muộn có thể gây mất an toàn hoặc hành khách bị lỡ tàu.

Thời điểm ngừng bán vé phụ thuộc điều kiện địa lý, sơ đồ bố trí di chuyển, trình độ phục vụ của nhân viên ga và đặc điểm luồng khách.

b. Phương pháp xác định thời điểm ngừng bán vé ở ga:

Để xác định chính xác thời điểm ngừng bán vé ở ga cần căn cứ vào các số liệu sau:

- Sơ đồ di chuyển của hành khách từ cửa vé đến vị trí đoàn tàu để đón tiễn khách và chiều dài quãng đường tương ứng;
- Đặc điểm luồng hành khách và đoàn tàu chuyên chở;
- Tốc độ di chuyển của hành khách, thời gian tác nghiệp của nhân viên bán vé và kiểm soát viên...

Thời điểm ngừng bán vé tại ga, tính tới trước khi tàu chạy, xác định theo công thức:

$$T_{\text{ngừng}} = T_{\text{vé}} + T_{\text{dc}}^1 + T_{\text{tác}}^{\text{ga}} + T_{\text{dc}}^2 + T_{\text{tác}}^{\text{tàu}} + T_{\text{dc}}^3 + T_{\text{ôn}} \quad [\text{phút}]; \quad (2.10)$$

Trong đó: . $T_{\text{vé}}$: thời gian tác nghiệp bán 1 vé ở ga (phút);

. T_{dc}^1 , T_{dc}^2 và T_{dc}^3 : thời gian hành khách di chuyển từ cửa vé đến cửa soát vé, từ cửa soát vé đến đoàn tàu và di chuyển trên tàu (phút);

. $T_{\text{tác}}^{\text{ga}}$ và $T_{\text{tác}}^{\text{tàu}}$: thời gian tác nghiệp kiểm tra vé, hướng dẫn hành khách của nhân viên soát vé và nhân viên toa xe (phút);

. $T_{\text{ôn}}$: thời gian hành khách ổn định chỗ ngồi chờ đoàn tàu chuyển bánh (phút).

II.3.2.5. Tổ chức các công tác phục vụ hành khách dưới ga khác

1. Tổ chức công tác quảng trường ga

Quảng trường ga là nơi tập trung những người có nhu cầu đi tàu, đưa đón khách, là đầu mối tập kết các phương tiện vận chuyển hành khách đường ngắn, tập trung các loại hình dịch vụ ăn theo vận chuyển... Vì vậy tổ chức tốt công tác quảng trường ga có ý nghĩa quan trọng trong việc giữ gìn an ninh trật tự địa bàn, tránh ùn tắc giao thông, cải thiện hình ảnh của Doanh nghiệp đường sắt và tăng cường chất lượng phục vụ hành khách.

Để tổ chức tốt công tác quảng trường ga hành khách, ga phải kết hợp với các cơ quan chức năng như công an, địa phương, các ngành GTVT... để cùng quản lý.

Nội dung cơ bản của công tác quảng trường ga hành khách bao gồm:

- Đảm bảo trật tự, bố trí nhân viên ga phối hợp với địa phương giữ trật tự công cộng trong phạm vi quảng trường ga;
- Hướng dẫn cho hành khách và những đối tượng phục vụ khác thực hiện đúng các quy định của ngành và ga khi đến thu thập thông tin hoặc mua vé đi tàu;
- Hướng dẫn, bố trí hoạt động của các phương tiện đưa đón khách, tránh ùn tắc giao thông, đặc biệt là vào các giờ cao điểm;

- Hạn chế hiện tượng lừa đảo, bắt chẹt khách, tranh giành khách của các đơn vị kinh doanh bao gồm cả kinh doanh vận tải và xếp dỡ;

- Chống các hiện tượng tiêu cực như phe vé, ăn cắp, lấy đồ...;

- Tổ chức trông giữ, bảo quản phương tiện cá nhân của người dân khi đến ga theo đúng giá quy định. Bố trí sắp xếp các đơn vị kinh doanh trật tự, đảm bảo an toàn;

- Giữ gìn mỹ quan, vệ sinh môi trường khu vực quảng trường ga.

2. Tổ chức công tác đưa đón khách

Nhiệm vụ đưa đón khách ở ga được hiểu là đón hành khách từ nhà đến ga và ngược lại đưa hành khách xuống tàu từ ga về nhà. Tuy nhiên, thực tế cho thấy rằng, hành khách thường chủ động phương tiện đến ga, do vậy công việc chính của ga là bố trí đón hành khách xuống tàu. Có một bộ phận hành khách khi xuống tàu không có người đón, số đối tượng này rất cần được tổ chức phục vụ chu đáo bằng các loại phương tiện vận chuyển công cộng như tàu điện ngầm, xe bus... hoặc xe taxi.

Khi tổ chức đón khách phải nghiên cứu kỹ đặc điểm đối tượng để có phương án phục vụ tốt nhất. Đặc điểm cơ bản của đối tượng này là có hành lý xách tay (một số có hành lý ký gửi), địa chỉ lưu trú cách xa ga và tâm lý mỗi một sau một hành trình dài, mong muốn về ngay nơi cư trú.

Việc đón hành khách xuống tàu ở ga được thực hiện theo 2 hình thức:

a. Tổ chức đưa đón hành khách tận nhà bằng phương tiện vận tải công cộng:

Ga hành khách bố trí tại các khu đầu mối giao thông lớn, là nơi kết nối của nhiều loại hình phương tiện vận tải như tàu điện ngầm, xe bus, xe điện... phục vụ vận chuyển hành khách đường ngắn. Vì vậy, để nâng cao chất lượng phục vụ, ga phải chủ động đề xuất phương án phối hợp đưa đón hành khách đi tàu với cơ quan chủ quản các phương tiện vận chuyển đó trên cơ sở nghiên cứu đặc điểm luồng hành khách và đặc điểm công tác nhà ga. Những đặc điểm cơ bản phải thể hiện rõ là:

- Số lượng hành khách thời kỳ bình quân và cao điểm phân theo từng loại;

- Số lượng, đặc điểm loại hành lý xách tay, hành lý ký gửi của hành khách;

- Hướng, độ dài quãng đường di chuyển từ nơi cư trú đến ga của hành khách;

- Tần suất, mật độ tập trung của hành khách khi sử dụng phương tiện vận tải công cộng;

- Thời gian đến và đi khỏi ga của các mức tàu, số lượng hành khách bình quân trên mỗi đoàn tàu có nhu cầu đưa đón;

- Các điều kiện diện tích, đường ra, vào, giá vé, quy định mang theo hành lý... của phương tiện vận tải công cộng.

Phương án đưa đón hành khách phải được xây dựng trên cơ sở trao đổi bàn bạc và thống nhất với cơ quan chủ quản về số lượng phương tiện vận chuyển thời kỳ bình quân và cao điểm, thời gian đến, đi, đỗ lấy trả khách tại ga của các phương tiện theo các hướng...

b. Tổ chức đưa đón hành khách tận nhà bằng xe taxi.

Taxi là phương tiện được người dân ưa thích, đặc biệt là đối với những thành phố mà hệ thống giao thông đô thị công cộng vẫn chưa phát triển. Đối tượng sử dụng là những người có thu nhập cao và trung bình, nhu cầu phát sinh đặc biệt lớn vào những ngày mưa gió hoặc đối với những mức tàu đẳng cấp cao, đến ga vào giờ quá sớm hoặc khuya...

Để tổ chức phục vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của hành khách cả về số lượng và tâm lý sử dụng, nhà ga phải tiến hành điều tra tỷ mỉ tâm lý hành khách, nắm vững các thông số về luồng hành khách, số lượng và mật độ hành khách có nhu cầu sử dụng dịch vụ vận chuyển bằng taxi, độ dài di chuyển bình quân..., mật độ tàu về, thời gian đến và đi của các đoàn tàu...

Khi xây dựng phương án đưa đón hành khách bằng taxi phải giải quyết các nội dung cơ bản sau:

- Lựa chọn loại và tỷ lệ loại xe taxi sử dụng vận tải hành khách. Hành khách sử dụng taxi chia thành 2 loại chính: đi cá nhân và theo nhóm nhỏ, số đoàn hành khách lớn đòi hỏi phải sử dụng xe trên 8 chỗ không đáng kể. Mặt khác, do tâm lý muốn về nhà ngay, không thích ghép chung với những người không quen biết nên hành khách đi cá nhân thường chọn xe 4 chỗ, đoàn nhỏ chọn xe 8 chỗ. Vì vậy, khi tổ chức phục vụ phải xác định chính xác số lượng xe 4 chỗ, 8 chỗ và trên 8 chỗ theo nhu cầu của hành khách;

- Xác định số lượng taxi các loại phục vụ mỗi đoàn tàu theo công thức:

$$N_{tx} = \frac{A_{hk}^{tx} \cdot T_{cd}}{a_{chỗ} \cdot k_{sd} \cdot \theta_{toaxe}} \quad [xe]; \quad (2.11)$$

Trong đó: . A_{hk}^{tx} : số hành khách có nhu cầu sử dụng taxi của mỗi đoàn tàu;

. T_{cd} : thời gian quy định để phục vụ (giờ);

. $a_{chỗ}$: số chỗ chờ hành khách trên xe taxi;

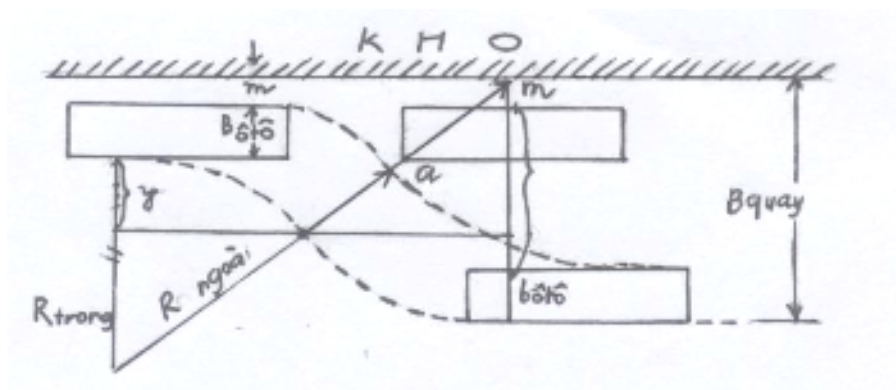
. k_{sd} : hệ số sử dụng số chỗ trên xe taxi;

. θ_{toaxe} : thời gian quay vòng của xe taxi trong mỗi chu kỳ phục vụ (giờ).

- Bố trí vị trí đỗ taxi trên ke khách, quảng trường ga. Bãi đỗ taxi phải đủ rộng để chứa được hết số xe cần thiết, không cản trở việc di chuyển bình thường của phương tiện và người khác trên ke, quảng trường nhưng cũng phải đủ rộng để xe taxi ra vào khi tác nghiệp.

Chiều rộng vị trí đỗ xe xác định trong các trường hợp sau:

+ Trường hợp 1: xe taxi đỗ dọc đường tàu đỗ, xem hình 2.8



Hình 2.8: sơ đồ xác định chiều rộng ke đỗ taxi khi các xe đỗ dọc đường tàu đỗ

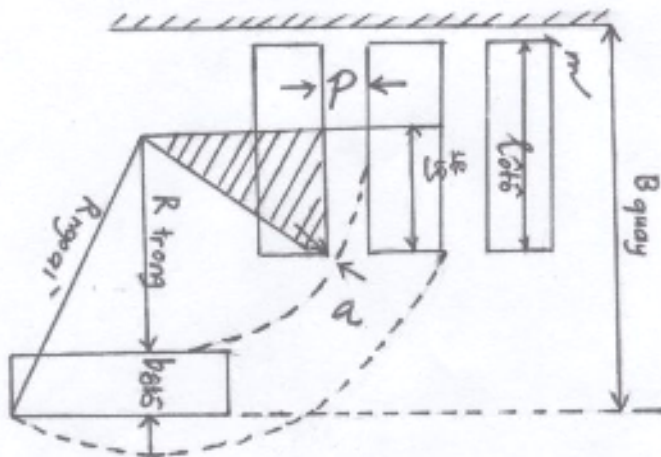
$$B_{do} = b_{oto} + 2R_{trong} \times \frac{R_{ngoai} - R_{trong} + a}{R_{ngoai} + a} + m \quad [m]; \quad (2.12)$$

Trong đó: . R_{ngoai} : bán kính quay phía ngoài của chấn bùn ô tô (m);

. R_{trong} : bán kính quay phía trong bụng đường vòng của ô tô (m);

. m : khoảng cách an toàn quy định giữa thành ô tô và công trình ngăn cách(m);

+ Trường hợp 2: xe taxi đỗ vuông góc đường tàu đỗ, xem hình 2.9



Hình 2.9: sơ đồ xác định chiều rộng ke đỗ taxi khi các xe đỗ vuông góc đường tàu đỗ

$$B_{do} = R_{trong} + b_{oto} + l_{oto} + m - \sqrt{2R_{trong} \cdot (p - a)} \quad [m]; \quad (2.13)$$

Trong đó: . l_{oto} : chiều dài xe ô tô (m);

. p : khoảng cách giữa 2 xe ô tô khi đỗ đủ để mở cửa xe đón khách (m).

+ Trường hợp 3: xe taxi đỗ theo góc xiên so với đường tàu đỗ, xem hình 2.10

Hình 2.10: sơ đồ xác định chiều rộng ke đỗ taxi khi các xe đỗ theo góc xiên so với đường tàu đỗ

$$(2.14) \quad B_{đổ} = R_{ngoài} + (l_0 \cdot t_0 + m) \sin \alpha - (R_{trong} - a) \cos \alpha \quad [m];$$

- Quản lý hoạt động của xe taxi khi tác nghiệp tại ga.

Các quy định quản lý hoạt động của xe taxi tại ga có ý nghĩa rất quan trọng trong việc tạo ra tâm lý hài lòng, thoải mái của hành khách và nâng cao uy tín của ga. Để quản lý tốt, ga phải chủ động ký hợp đồng với các hãng taxi trong đó quy định cụ thể số lượng xe các loại được phép hoạt động trong phạm vi ga, thời gian xe vào ga chờ tác nghiệp, thái độ phục vụ của lái xe, biện pháp giám sát không để tình trạng tranh giành, bắt chẹt khách, các chế tài xử lý nếu để xảy ra sai phạm, trách nhiệm của ga trong việc đảm bảo cho hãng kinh doanh có lãi...

Thời gian tập kết xe taxi đón khách quy định quá sớm sẽ cản trở hoạt động bình thường của ga, gây lộn xộn mất trật tự trong ga nhưng quá muộn lại ảnh hưởng không tốt đến việc đón trả khách, có thể không đáp ứng được hết nhu cầu phục vụ. Xe taxi ra vào ga phải đảm bảo di chuyển thuận chiều, hạn chế giao cắt với các luồng di chuyển khác, có quy chế kiểm tra kiểm soát vé hành khách, hành lý trên xe taxi vừa không làm thiệt hại cho Doanh nghiệp đường sắt nhưng cũng không gây phiền hà đối với hành khách đi tàu.

Ga cũng cần phối hợp với hãng taxi xây dựng phương án kinh doanh, tăng cường quảng cáo để nâng cao chất lượng phục vụ hành khách và hiệu quả kinh doanh của hãng.

Ngoài các nội dung cơ bản trên, công tác tổ chức phục vụ hành khách dưới ga còn rất nhiều nội dung khác như phục vụ văn hóa, ăn uống, cắt tóc, gội đầu, xem phim, nghỉ ngơi tại ga... Các nội dung này tùy theo đặc điểm, điều kiện của ga, nhu cầu của người sử dụng để tổ chức theo đúng các quy định của Nhà nước, của ngành và của địa phương.

II.4. TỔ CHỨC CÔNG TÁC PHỤC VỤ HÀNH KHÁCH TRÊN TÀU

II.4.1. Phương tiện vận chuyển hành khách trên đường sắt

II.4.1.1. Phân loại toa xe khách

Phương tiện vận chuyển hành khách trên đường sắt là các toa xe khách. Các toa xe khách căn cứ theo trang bị, công dụng được chia thành các loại sau:

1. *Toa xe chờ khách*: chuyên dùng để vận chuyển hành khách. Toa xe chờ khách bao gồm:

a. Toa xe khách phục vụ tàu đường dài và đường gần. Các toa xe này có đầy đủ trang thiết bị phục vụ nhu cầu di chuyển xa của hành khách với chất lượng kỹ thuật và tính thẩm mỹ cao.

- Căn cứ vào loại ghế ngồi và giường nằm phân thành:

+ Toa xe giường nằm mềm, ký hiệu AN gồm loại 24 và 28 giường, đặc biệt có xe 16 giường;

+ Toa xe giường nằm cứng, ký hiệu BN gồm loại 32, 42 và 48 giường;

+ Toa xe ghế ngồi mềm, ký hiệu A có 64 chỗ;

+ Toa xe ghế ngồi cứng, ký hiệu B gồm loại 64 và 80 chỗ.

Trong mỗi loại lại chia thành các toa xe lạnh và toa xe thường.

- Căn cứ vào cách bố trí ghế ngồi phân thành:

+ Toa xe ghế ngang dùng để chuyên chở hành khách và hành lý xách tay gọn nhẹ, ký hiệu A hoặc B;

+ Toa xe ghế dọc chở hành khách và hành lý công kênh, ký hiệu C.

b. Toa xe khách phục vụ tàu đô thị: chuyên dùng cho các đoàn tàu đô thị, trên toa xe chỉ có số lượng hạn chế chỗ ngồi, không có trang thiết bị khác.

2. *Toa xe phát điện*: bố trí trong thành phần các đoàn tàu sử dụng điện 220V, có nhiệm vụ cung cấp điện đủ điện áp cho toàn bộ đoàn tàu, ký hiệu BV-PĐ;

3. *Toa xe cung ứng*: dùng để chuẩn bị và chế biến thức ăn trên tàu cho hành khách và nhân viên. Toa xe này có chỗ chứa thức ăn, tủ bảo quản lạnh, bếp nấu..., ký hiệu HC;

4. *Toa xe hành lý*: để vận chuyển hành lý ký gửi và bao gửi trên các đoàn tàu khách, ký hiệu HL;

5. *Toa xe bưu vụ*: chuyên dùng phục vụ công tác vận chuyển công văn giấy tờ, thư tín, điện báo..., ký hiệu BV.

Tuỳ theo tính chất đoàn tàu, quy định lập tàu mà trong thành phần đoàn tàu có thể có đầy đủ hoặc thiếu loại toa xe nào đó.

Các toa xe khách khổ 1435mm có thêm chữ “r” sau ký hiệu loại xe.

II.4.1.2. Trang thiết bị phục vụ hành khách trên toa xe

Để vận chuyển an toàn và thoải mái hành khách, trên toa xe có các trang thiết bị kỹ thuật sau:

1. *Giường nằm, ghế ngồi.* Đây là thiết bị cơ bản của toa xe khách, các ghế ngồi hoặc giường nằm phải đủ rộng, chắc và thuận tiện cho hành khách sử dụng;

2. *Thiết bị vệ sinh* trang bị trên các toa xe khách đường dài và đường ngắn bao gồm buồng vệ sinh và buồng rửa mặt đảm bảo vệ sinh môi trường, không gây ô nhiễm trên tàu;

3. *Thiết bị làm mát, thông gió* gồm các quạt hoặc máy lạnh;

4. *Thiết bị chiếu sáng* gồm hệ thống đèn hành lang, đèn chiếu sáng, đèn ngủ và đèn đọc sách đầu giường;

5. *Thiết bị phát thanh* để thông báo, phát thanh cho hành khách hoặc nội bộ;

6. *Thiết bị phục vụ các nhu cầu khác* của hành khách như bàn ăn, bàn uống nước, tủ nước nóng, bảng hiển thị thông tin chạy tàu, vô tuyến, điện thoại... tùy theo cấp toa xe và mức tàu để trang bị.

II.4.2. Đội hình công tác trên tàu khách

Để đảm bảo an toàn chạy tàu và phục vụ tốt hành khách trong quá trình vận chuyển, trên đoàn tàu khách có đội hình phục vụ gồm các chức danh sau:

1. *Trưởng tàu khách:* là chức danh cao nhất trên tàu, chịu trách nhiệm lãnh đạo chung tổ tàu làm tốt công tác phục vụ hành khách, đảm bảo an toàn, giữ gìn tài sản của Doanh nghiệp như toa xe và trang thiết bị trên toa xe khách, bảo đảm vệ sinh, giải quyết các tai nạn một cách nhanh chóng, phù hợp với quy định của Pháp luật và QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG.

Một số các đoàn tàu khách có biên chế chức danh Phó tàu khách để thay mặt Trưởng tàu trong các công việc được giao;

2. *Trưởng tàu an ninh:* cùng với Trưởng tàu khách đảm bảo an toàn chạy tàu cho đoàn tàu khách, trực thay Trưởng tàu khách khi Trưởng tàu khách nghỉ ngơi trong hành trình, trực tiếp đảm bảo chế độ tín hiệu ban ngày, ban đêm trong ban mình phụ trách;

3. *Tiếp viên toa xe khách:* trực tiếp tác nghiệp phục vụ hành khách trong toa xe như hướng dẫn chỗ ngồi, sắp xếp hành lý, sử dụng trang thiết bị trong toa xe, kiểm tra vé hành khách, thay chân ga, phối hợp với nhân viên cung ứng đảm bảo bữa ăn theo chế độ, giữ gìn toa xe sạch sẽ, chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn, đảm bảo chế độ tín hiệu theo quy định;

4. *Nhân viên hành lý (hành lý viên):* phụ trách toa xe hành lý ký gửi, nhận và trả hành lý ký gửi, bao gửi an toàn, đúng địa chỉ, đúng thời gian quy định, phối hợp với các chức danh liên quan xử lý tai nạn trong vận chuyển hành lý, bao gửi;

5. *Phát thanh viên*: thực hiện chế độ thông báo, phát thanh trên tàu theo quy định và theo yêu cầu của lãnh đạo đoàn tàu khách;

6. *Thợ điện*: bố trí trên những đoàn tàu sử dụng điện 220V, chịu trách nhiệm đảm bảo cho máy phát điện và các trang thiết bị điện trên đoàn tàu vận hành an toàn, sửa chữa kịp thời hoặc báo cáo lên cấp có thẩm quyền để thay thế thiết bị nếu hư hỏng lớn;

7. *Kiểm tu*: đảm bảo cho các toa xe khách trong đoàn tàu chạy an toàn, đúng tốc độ, phối hợp với kiểm tu ga kiểm tra toa xe khách, phát hiện kịp thời hư hỏng để có phương án sửa chữa và thông báo sửa chữa kịp thời;

8. *Tổ trưởng cung ứng*: phụ trách công tác ăn uống trên đoàn tàu, chịu trách nhiệm về việc bố trí nhân lực trong tổ cung ứng, vệ sinh an toàn thực phẩm, cung cấp bữa ăn cho hành khách và nhân viên trên tàu trong và ngoài chế độ;

9. *Nhân viên cung ứng*: dưới sự lãnh đạo trực tiếp của Tổ trưởng cung ứng thực hiện các công tác như chế biến thức ăn trên tàu, phân chia suất ăn và thu dọn dụng cụ, đồ nhựa, giữ gìn vệ sinh toa xe cung ứng sạch sẽ...

Ngoài ra trên đoàn tàu khách còn có các chức danh khác như bảo vệ chuyên ngành, tài xế lái máy...

II.4.3. Ý nghĩa, yêu cầu của công tác phục vụ hành khách trên tàu

Phục vụ hành khách trên tàu là một giai đoạn trong công nghệ tổ chức phục vụ hành khách nói chung, vì vậy nó cũng có đầy đủ những ý nghĩa và yêu cầu của công tác phục vụ hành khách. Tuy nhiên do diễn ra trong môi trường hạn chế, yêu cầu phục vụ đa dạng nhưng khả năng đáp ứng bị giới hạn cả về nhân lực và trang thiết bị nên có những ý nghĩa và đặc điểm riêng khác với công tác phục vụ hành khách nói chung.

II.4.3.1. Ý nghĩa của công tác phục vụ hành khách trên tàu

Hành khách sử dụng đoàn tàu làm công cụ thỏa mãn nhu cầu di chuyển của mình, tức là về khía cạnh xã hội thì đoàn tàu chính là bộ phận mà hành khách tiếp xúc dài nhất, có ấn tượng lâu bền nhất. Vì vậy chất lượng phục vụ hành khách trên tàu có ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý hành khách vì:

- *Công tác phục vụ hành khách trên tàu trực tiếp tác động vào tâm lý hành khách, giúp họ cảm thấy thoải mái, đỡ mệt mỏi, đỡ sốt ruột và cảm thấy thời gian di chuyển như ngắn lại;*

- *Đảm bảo cho hành khách được an toàn* trong suốt quá trình vận chuyển, tránh bị quá ga, trôi khách, tránh bị tai nạn, ngộ độc thức ăn...;

- *Đối với Doanh nghiệp đường sắt*, làm tốt công tác phục vụ hành khách trên tàu cho phép thu thập được những thông tin quý báu tham mưu cho lãnh đạo ngành theo hướng cải thiện chất lượng, đảm bảo an toàn cho quá trình vận chuyển, thực hiện tốt BĐCT và kế hoạch vận tải, gia tăng sức hấp dẫn của ngành trong lĩnh vực vận tải hành khách.

II.4.3.2. Yêu cầu của công tác phục vụ hành khách trên tàu

Ngoài các yêu cầu chung đối với công tác phục vụ hành khách, công tác này còn có yêu cầu đặc biệt sau:

- *Nhân viên tổ tàu phải nắm chắc số lượng và biến động hành khách* trong toa xe phụ trách, nắm vững diễn biến tâm lý để chủ động và kịp thời can thiệp, giúp hành khách yên tâm, thoải mái, đồng thời có kế hoạch nhắc nhở hành khách tránh bị nhỡ ga, quên hành lý khi xuống tàu;

- *Nhu cầu của hành khách đa dạng và vô hạn* nhưng khả năng đáp ứng trên tàu chỉ có hạn, do đó khi từ chối yêu cầu của hành khách nhân viên cần giải thích một cách kiên nhẫn, nhẹ nhàng và lịch sự văn minh để hành khách thông cảm;

- *Toa xe nói riêng và đoàn tàu nói chung có thể coi là 1 xã hội thu nhỏ*, cách đối xử của nhân viên với hành khách được cả toa xe theo dõi, nhận xét và đánh giá, vì vậy khi tiếp xúc với hành khách phải lễ độ, công bằng;

- *Công tác phục vụ hành khách trên tàu diễn ra thường xuyên liên tục* suốt từ lúc hành khách lên tàu cho đến khi xuống ga. Vì vậy nhân viên phải tập trung trong công tác, đáp ứng kịp thời, chính xác nhu cầu của hành khách trong điều kiện kỹ thuật cho phép, phù hợp với quy định của Pháp luật và của Doanh nghiệp;

- *Đối tượng được phục vụ trên tàu khác nhau* về quốc tịch, văn hoá, sở thích, lối sống... nhưng số người phục vụ lại hạn chế nên đòi hỏi nhân viên trên tàu phải thường xuyên được bồi dưỡng nghiệp vụ để có kiến thức tương đối tổng hợp, nắm vững tâm lý hành khách, các quy định trong QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG và các quy định khác của Doanh nghiệp để sử dụng trong quá trình phục vụ.

II.4.4. Nội dung công tác phục vụ hành khách trên tàu

II.4.4.1. Công tác đảm bảo an toàn

Đây là nhiệm vụ quan trọng nhất và là tiền đề để phục vụ tốt hành khách trên tàu. Để làm tốt công tác đảm bảo an toàn, nhân viên phải làm chủ được trang thiết bị kỹ thuật trên tàu, nắm vững đặc điểm vùng đoàn tàu đi qua, BĐCT, luồng khách và tâm lý hành khách. Công tác đảm bảo an toàn trên tàu gồm 3 nội dung lớn:

- *Đảm bảo an toàn cho đoàn tàu.* Nhân viên theo tàu khi tiếp nhận toa xe cần tiến hành kiểm tra vạm hãm, cửa sổ, cửa lên xuống và hoạt động của các trang thiết bị khác. Nếu phát hiện sự cố phải khẩn trương khắc phục ngay hoặc báo cho những người có trách nhiệm để xử lý kịp thời. Chấp hành nghiêm chỉnh chế độ tín hiệu an toàn khi tàu đi, đến ga, chế độ gác hãm theo quy định, thường xuyên kiểm tra trạng thái hoạt động của các thiết bị trong toa xe. Trưởng tàu khách và Trưởng tàu an ninh phải thực hiện nghiêm túc chế độ tín hiệu khi qua ga, kiểm tra đôn đốc nhân viên thực hiện chế độ an toàn;

- *Đảm bảo an toàn cho hành khách.* Khi lên ban, Trưởng tàu và nhân viên phải nắm chắc phương án hành khách trên tàu, trong toa xe, quản lý tốt cửa lên xuống, nhắc nhở hành khách không thò đầu, thò tay ra ngoài, không nâng lưới chống ném đá..., khi tàu chạy phải khóa cửa lên xuống, trước khi tàu đến ga đỗ phải nhắc nhở hành khách chuẩn bị xuống tàu, kiểm tra hành lý xách tay tránh tình trạng hành khách bị nhỡ ga, quên hành lý...

Nội dung quan trọng đảm bảo an toàn cho hành khách trên tàu là phải kiểm tra hoạt động, hướng dẫn hành khách sử dụng đúng phương pháp trang thiết bị trên toa xe, nhất là đối với các toa xe sử dụng điện 220V và có thiết bị cung cấp nước sôi, kiểm tra nhắc nhở hành khách tuân thủ QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG như hạn chế đi lại, không mang vật cấm lên tàu... Khi đón hành khách lên toa xe, tiếp viên toa xe phải hướng dẫn hành khách tìm chỗ, hướng dẫn cách để hành lý xách tay.

Thường xuyên quan tâm đến hành khách, đặc biệt là các đối tượng người già, trẻ em, phụ nữ có thai, người ốm... để kịp thời can thiệp khi cần thiết.

- *Đảm bảo an toàn cho hành lý của hành khách và tài sản của Doanh nghiệp.* Trang thiết bị và vật dụng trên toa xe khách là tài sản của Doanh nghiệp đường sắt, vì vậy tổ tàu phải có trách nhiệm quản lý tránh mất mát, hư hỏng. Khi giao nhận toa xe và đoàn tàu, tổ tàu phải tiến hành kiểm tra kiểm đếm kỹ càng, kịp thời phát hiện những hư hỏng và lập các biên bản theo đúng quy định.

Hành lý là tài sản của hành khách, bao gồm 2 loại, hành lý xách tay do hành khách tự bảo quản tại chỗ và hành lý ký gửi do tổ tàu bảo quản trong toa xe hành lý. Tổ tàu phải

kiểm tra, hướng dẫn hành khách sắp xếp hành lý xách tay không để rơi, vỡ... trong quá trình di chuyển. Quản lý nghiêm lượng hành khách lên xuống, không để các đối tượng xấu không vé lên toa xe.

Đối với những toa xe máy lạnh hoặc buồng có người nước ngoài, nhân viên trên tàu phải lưu ý cấm hút thuốc, tránh nói chuyện to, thức khuya... làm ảnh hưởng đến những người khác.

II.4.4.2. Công tác phục vụ văn hóa, tinh thần và vệ sinh toa xe khách

Toa xe khách và ghế, giường là nơi hành khách trực tiếp tiếp xúc trong phần lớn thời gian di chuyển nên phải được vệ sinh sạch sẽ trước và sau khi tiếp nhận toa xe. Công tác này phải làm thường xuyên mỗi khi hành khách xuống hoặc lên tàu, sau mỗi bữa ăn. Công tác vệ sinh bên ngoài toa xe, lau rửa cửa kính tiến hành tại các ga kỹ thuật hành khách hoặc các ga đầu, cuối hành trình.

Thực hiện tốt chế độ vệ sinh toàn bộ định kỳ. Nội dung của công tác này là tổng vệ sinh toàn bộ toa xe khách, buồng vệ sinh, tẩy độc, diệt côn trùng có hại, kiểm tra trạng thái hoạt động và sửa chữa thay thế những vật dụng trên toa xe khách bị hư hỏng, mất mát...

Đôn đốc, nhắc nhở hành khách chấp hành nội quy đi tàu như hút thuốc đúng nơi quy định, không vứt rác bừa bãi, dội nước sau khi đi vệ sinh..., đảm bảo cung cấp đủ đồ dùng trong buồng vệ sinh, buồng rửa mặt.

Tuân thủ chế độ đóng, mở cửa phòng vệ sinh khi đoàn tàu chạy trên đường.

Chuẩn bị đủ số lượng ga trải giường sạch theo hướng mỗi hành khách lên tàu được cung cấp một bộ mới, tránh tình trạng sử dụng chung giữa các hành khách, kịp thời thu lại khi hành khách xuống tàu.

Thực hiện quy định phát hiện, ngăn ngừa, tiêu diệt những sinh vật có hại sinh sống trên đoàn tàu như chuột, gián, muỗi, ruồi...

Treo đầy đủ bảng hành trình giờ tàu và trích QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG, phát báo chí hoặc đồ dùng giải trí cho hành khách dọc đường miễn phí.

Trong điều kiện cho phép, có thể trang bị hệ thống vô tuyến hoặc điện thoại, đài truyền thanh... để thường xuyên cung cấp tin tức cho hành khách đi dài ngày.

Thực hiện nghiêm túc chế độ phát thanh trên tàu và hướng dẫn, giải đáp, trả lời của nhân viên bao toa, tránh tình trạng cau có, gắt gỏng với khách. Công tác phát thanh phải

thu hút được người nghe, phù hợp với đặc điểm vùng đi qua và thời gian phát thanh, hạn chế phát thanh nội bộ, tranh thủ tuyên truyền cho ngành.

II.4.4.3. Phục vụ ăn uống trên tàu

Với những đoàn tàu đường dài, bữa ăn trên tàu rất quan trọng vì liên quan trực tiếp đến sức khoẻ của hành khách và uy tín của ngành. Bữa ăn trên tàu phải đảm bảo đủ dinh dưỡng, ngon miệng, vệ sinh an toàn thực phẩm, giá cả hợp khả năng chi tiêu của đại đa số hành khách. Để thoả mãn được những yêu cầu đó, Doanh nghiệp đường sắt phải nghiên cứu đặc tính ăn uống của hành khách, tính toán năng lượng cần thiết cho họ đảm bảo sức khoẻ trong điều kiện di chuyển trên tàu, từ đó lựa chọn những thức ăn có thể bảo quản được trong thời gian tương đối dài mà vẫn vệ sinh, ngon miệng, thường xuyên thay đổi thực đơn cho phù hợp với nhu cầu của hành khách, nghiên cứu áp dụng các thực đơn khác nhau, bao gồm cả chế độ ăn kiêng.

Các thực phẩm sử dụng trên tàu phải có nguồn gốc rõ ràng, đảm bảo vệ sinh do các cơ quan có trách nhiệm cung cấp, không mua thực phẩm không rõ nguồn gốc tại các ga dọc đường. Toa xe cung ứng phải có đầy đủ dụng cụ chế biến và bảo quản thực phẩm như phòng lạnh, lò hấp, nước sạch...

Thời điểm cung cấp bữa ăn hợp lý, phù hợp với đặc điểm sinh học của cơ thể nhưng vẫn đảm bảo tiêu chuẩn cho hành khách. Kiên quyết hủy bỏ thức ăn thừa, không dùng lại lần thứ hai.

Khuyến khích tổ chức cung ứng kinh doanh thêm đồ ăn ngoài tiêu chuẩn cho hành khách nhưng phải đảm bảo chế độ vệ sinh, an toàn thực phẩm.

II.4.4.4. Công tác hành lý, bao gửi

Những đoàn tàu có toa xe bưu vụ sẽ nhận chở hành lý ký gửi, bao gửi, tàu chợ cho phép chuyên chở hành lý công kênh theo tàu.

Yêu cầu quan trọng nhất đối với công tác hành lý, bao gửi trên tàu là đảm bảo an toàn, không mất, lạc hành lý, bao gửi, đảm bảo đúng thời gian tác nghiệp trong BDCT. Việc sắp xếp hàng hoá trong toa hành lý thực hiện theo nguyên tắc:

- Tận dụng tốt nhất dung tích và trọng tải toa xe;
- Hành lý, bao gửi đến ga xa xếp trước, ga gần xếp sau;
- Các kiện hàng xếp trong toa xe dễ kiểm đếm, lựa chọn và gia cố chắc chắn tránh va đập, đổ vỡ trong quá trình tác nghiệp và di chuyển.

Hành lý viên phải nắm chắc phương án vận chuyển hành lý, bao gửi tại các ga có tác nghiệp trên đường vận chuyển. Khi tác nghiệp phải đảm bảo giao nhận chính xác, an toàn, đúng thời gian quy định, phát hiện kịp thời những hàng hoá không đảm bảo về bao gói để đề nghị bổ cứu trong thời gian quy định. Tuyệt đối không nhận chở hành lý ký gửi, bao gửi bị cấm chuyên chở hoặc vi phạm các quy định trong QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG.

II.4.4.5. Các công tác phục vụ hành khách trên tàu khác

Trong một chuyến tàu có nhiều diễn biến xảy ra nhiều khi không thể tiên liệu trước được, do đó từ Trưởng tàu đến các nhân viên phải nắm vững chức trách của mình để xử lý trên cơ sở QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG. Cách xử lý giải quyết phải nhanh chóng, cương quyết nhưng lịch sự, nhẹ nhàng, chu đáo.

Những vấn đề có thể xảy ra là hành khách đổi chỗ, hành khách bị mất hành lý, quên bữa ăn...

Các đoàn tàu địa phương, đường ngắn phải tác nghiệp hành khách nhiều do số ga đỗ nhiều hơn, do đó phải tích cực kiểm tra đôn đốc hành khách thực hiện yêu cầu an toàn và chấp hành mua vé hành lý, bao gửi.

II.4.5. Quy định giải quyết sự cố, trở ngại vận chuyển hành khách

II.4.5.1. Hành khách ngừng đi tàu ở ga dọc đường

Hành khách bị ốm đau hoặc vì lý do nào khác mà xuống ga dọc đường thì Trưởng tàu, Trưởng ga xác nhận để hành khách đi tiếp bằng chuyến tàu khác hoặc được trả lại tiền vé đối với quãng đường chưa đi.

II.4.5.2. Thay đổi chỗ trên tàu

- Hành khách có vé hạng cao mà không có chỗ nên phải dùng chỗ hạng thấp ngoài ý muốn thì tại ga đến được hoàn lại tiền chênh lệch cho đoạn đường đã đi;

- Hành khách có vé hạng thấp mà không có chỗ được bố trí chỗ có hạng cao hơn thì không phải trả thêm tiền.

II.4.5.3. Hành khách bị mất vé đi tàu

1. Mất vé cá nhân

a. Hành khách bị mất vé trên tàu:

- Nếu chứng minh được hành khách đã có vé hợp lệ nhưng bị mất thì cho hành khách mua vé mới với giá bằng cước tương ứng chỗ đang sử dụng trên tàu có kèm thủ tục

phí và đoạn đường tính từ địa điểm phát hiện (hoặc ga gần nhất có quy định đón tiễn khách mà đoàn tàu vừa đi qua) đến ga đến;

- Nếu không chứng minh được là đã có vé hợp lệ thì phải mua vé bổ sung;

- Sau khi đã mua vé, nếu hành khách tìm thấy vé cũ phải báo ngay cho Trưởng tàu để xác nhận làm cơ sở để Doanh nghiệp đường sắt trả lại tiền vé bổ sung.

b. Mất vé ở ga: nếu hành khách không chứng minh được đã có vé hợp lệ thì phải mua vé mới, nếu sau đó tìm lại được vé thì báo ngay cho ngành đường sắt để được trả lại tiền vé.

2. Mất vé tập thể: người đại diện phải báo ngay cho Trưởng ga (nếu mất ở ga) hoặc Trưởng tàu (nếu mất trên tàu). Sau khi xác minh, nếu thấy đúng sự thật, Trưởng ga hoặc Trưởng tàu lập 1 vé bổ sung giao cho người đại diện có ghi rõ lý do mất vé.

II.4.5.4. Hành khách lên nhầm tàu, xuống nhầm ga

- Hành khách lên nhầm tàu thì được xuống tại ga tiếp theo có đón tiễn khách để quay trở lại ga đi. Trưởng ga nơi hành khách xuống xác nhận sự việc và bố trí cho hành khách đi tàu quay trở lại;

- Hành khách xuống nhầm ga thì được lên tàu để đi tiếp tới ga đến ghi trên vé. Trưởng ga nơi hành khách xuống tàu xác nhận sự việc và bố trí cho hành khách đi tàu tiếp đến ga đến.

Trong cả 2 trường hợp trên, hành khách không phải trả thêm tiền vé.

II.4.5.5. Hành khách bị nhỡ tàu

1. Do lỗi của hành khách thì coi như vé không hợp lệ;

2. Do lỗi của ngành đường sắt thì:

- Ga đi xác nhận vào vé, bố trí để hành khách đi chuyến tàu sớm nhất có quy định ngừng ở ga đến ghi trong vé;

- Hành khách được quyền yêu cầu thay đổi ngày đi cùng loại tàu tương ứng với vé đã mua và chỉ được thay đổi 1 lần;

- Nếu hành khách không chờ đi tàu thì Doanh nghiệp đường sắt trả lại tiền vé (toàn bộ hoặc trên đoạn đường chưa đi).

II.4.5.6. Trùng chỗ trên tàu

1. Khi tàu chưa chạy: ưu tiên bố trí chỗ cho người đến trước, người còn lại nếu muốn đi cùng chuyến tàu thì Trưởng tàu phải sắp xếp và được trả lại phần tiền chênh lệch

theo quy định. Nếu hành khách không muốn đi tàu thì được trả lại toàn bộ tiền vé và được ưu tiên mua vé cho các chuyến tàu tiếp theo;

2. *Khi tàu đã chạy:* ưu tiên bố trí chỗ cho người đến trước. Người còn lại được Trưởng tàu sắp xếp chỗ khác và được trả lại phần tiền chênh lệch theo quy định. Nếu hành khách không muốn tiếp tục đi tàu thì phải bố trí cho xuống ga gần nhất có đỗ để đưa hành khách quay trở lại ga đi mà không thu tiền vé và hành khách được trả lại toàn bộ tiền vé đã mua.

II.4.5.7. Tàu bị tắc đường

Khi có sự cố gây tắc đường chạy tàu thì giải quyết như sau:

1. Tại ga hành khách lên tàu:

- Hành khách có quyền từ chối đi tàu và yêu cầu đường sắt trả lại tiền vé đã mua;
- Nếu hành khách chấp nhận chờ để đi tàu, Doanh nghiệp đường sắt phải bố trí để hành khách được đi tàu sớm nhất.

2. Trên đường vận chuyển:

- Nếu hành khách muốn trở về ga đi, Doanh nghiệp đường sắt phải bố trí đưa hành khách trở về bằng chuyến tàu đầu tiên mà hành khách không phải trả tiền vé. Khi trở về hành khách có thể xuống một ga dọc đường nếu tàu có đỗ. Doanh nghiệp đường sắt trả lại tiền vé cho hành khách trên đoạn đường từ ga hành khách xuống tàu đến ga đến ghi trên vé;

- Nếu hành khách xuống tàu tại ga mà tàu phải đỗ lại và yêu cầu trả lại tiền vé thì đường sắt phải trả lại tiền vé đối với đoạn đường mà hành khách chưa đi;

- Nếu hành khách chờ đợi ở ga mà tàu phải đỗ lại để tiếp tục đi tàu, Doanh nghiệp đường sắt phải bố trí cho hành khách đi chuyến tàu sớm nhất.

Trong thời hạn 5 ngày, kể từ ngày tàu đến ga mà hành khách xuống tàu (không kể ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định) thì hành khách phải làm thủ tục để được trả lại tiền vé. Quá thời hạn nói trên, hành khách không được yêu cầu trả lại tiền vé.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG II

1. Đặc điểm, yêu cầu của công tác phục vụ hành khách?
2. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý hành khách đi tàu?
3. Các giai đoạn và nội dung điều tra nghiên cứu tâm lý hành khách?

4. Ý nghĩa, yêu cầu của công tác phục vụ hành khách dưới ga?
5. Trang thiết bị và quá trình tác nghiệp đối với hành khách ở ga hành khách?
6. Các chức danh phục vụ hành khách ở ga hành khách?
7. Nội dung công tác phục vụ hành khách dưới ga?
8. Phương tiện vận chuyển hành khách?
9. Đội hình phục vụ hành khách trên đoàn tàu khách?
10. Ý nghĩa, yêu cầu của công tác phục vụ hành khách trên tàu?
11. Nội dung công tác phục vụ hành khách trên tàu?
12. Quy định giải quyết sự cố, trở ngại vận chuyển hành khách?

Chương III

TỔ CHỨC CÔNG TÁC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH ĐÔ THỊ

III.1. ĐẶC ĐIỂM CỦA CÔNG TÁC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH ĐÔ THỊ

Kinh tế xã hội phát triển kéo theo những thay đổi to lớn trong việc phân bố lại lực lượng sản xuất và dân cư, hình thành nên một loạt các khu công nghiệp, khu đô thị mới tập trung số dân lớn, từ đó hình thành luồng hành khách đô thị. Để thoả mãn nhu cầu di chuyển của luồng hành khách này có nhiều loại hình phương tiện vận chuyển khác nhau, nhưng thông dụng và có hiệu quả hơn cả vẫn là hệ thống đường sắt đô thị.

Để tổ chức tốt vận chuyển hành khách bằng đường sắt đô thị cần phải nghiên cứu kỹ đặc điểm của luồng hành khách này.

III.1.1. Đặc điểm của công tác vận chuyển hành khách đô thị

Luồng hành khách đô thị khác với hành khách đường dài và đường ngắn ở các yếu tố như mật độ hành khách, sự bất bình hành trong vận chuyển, tâm lý và yêu cầu phục vụ của hành khách.

III.1.1.1. Mất cân đối trong vận chuyển hành khách đô thị

Đây là đặc điểm quan trọng nhất, ảnh hưởng tới một loạt vấn đề liên quan đến công tác tổ chức vận chuyển và tổ chức phục vụ hành khách đô thị. Sự mất cân đối này thể hiện trên cả hai phương diện là theo chiều và theo thời gian.

1. Mất cân đối theo chiều

Khác với luồng hành khách đường dài và đường ngắn, sự chênh lệch mật độ hành khách đô thị giữa các đoạn đường trên cùng một chiều di chuyển thể hiện rất rõ nét và có xu hướng giảm dần từ các ga trung tâm thành phố ra phía ngoại ô, hay nói cách khác, luồng hành khách càng xa càng nhỏ, hiện tượng này được gọi là “mất cân đối theo vùng”. Mặt khác, số lượng hành khách giữa 2 chiều trên cùng một tuyến đường đô thị cũng có sự mất cân đối. Mức độ mất cân đối phụ thuộc vào các yếu tố:

- Độ lớn của luồng hành khách;
- Sự phân bố các khu dân cư, khu công nghiệp, nhà máy, cơ quan...;

- Chế độ làm việc của các cơ quan trong vùng thu hút;
- Hoạt động của các phương tiện vận chuyển hành khách khác;
- Các yếu tố của bản thân ngành đường sắt như BĐCT khách đô thị, đoàn phương tiện, khả năng đáp ứng trong thời kỳ cao điểm...

Mức độ mất cân đối theo vùng trong vận chuyển hành khách đô thị thể hiện rất rõ nét. Số liệu thống kê của đường sắt Matxcova (LB Nga) cho thấy, trung bình mỗi hành khách đô thị chỉ di chuyển 1/4 quãng đường toàn tuyến và tập trung vào các khu vực gần trung tâm thành phố.

Hiện tượng mất cân đối theo chiều liên quan mật thiết với hiện tượng mất cân đối theo thời gian trong ngày: buổi sáng luồng hành khách di chuyển từ ngoại ô vào trung tâm thành phố, buổi chiều theo hướng ngược lại;

2. Mất cân đối theo thời gian

Hiện tượng mất cân đối theo thời gian trong vận chuyển hành khách đô thị thể hiện trên tất cả các mặt:

- Giữa các thời kỳ trong năm, thể hiện qua các chỉ số mất cân đối theo quý và tháng. Luồng hành khách đô thị tập trung ở các thành phố lớn với kết cấu dân cư đa dạng, do đó vào các tháng nghỉ hè, lượng hành khách giảm, tuy nhiên trong các ngày lễ, tết lại có hiện tượng tăng đột biến;

- Giữa các ngày trong tuần. Lượng hành khách đi tàu đô thị có sự chênh lệch đáng kể giữa các ngày trong tuần và có xu hướng giảm vào các ngày nghỉ cuối tuần. Nhịp sống công nghiệp đòi hỏi cường độ lao động cao vì vậy nhu cầu nghỉ ngơi giải trí của con người cũng tăng lên mạnh mẽ, do đó vào những ngày nghỉ cuối tuần họ thường ở nhà hoặc dùng phương tiện cá nhân đi chơi xa, lượng hành khách đi tàu đô thị nói riêng, phương tiện vận tải hành khách công cộng nói chung giảm rõ rệt;

- Giữa các giờ trong ngày. Hành khách đi tàu đô thị đông nhất là vào thời gian đi làm và tan tầm, các khoảng thời gian còn lại trong ngày lượng hành khách không lớn. Tuy theo quy định về chế độ làm việc của các cơ quan, xí nghiệp, trường học... mà tỷ lệ hành khách đi trên các khu đoạn đô thị cũng khác nhau.

III.1.1.2. Kết cấu và tâm lý tiêu dùng của hành khách đô thị

Luồng hành khách đô thị phát sinh trong phạm vi các khu đô thị, đầu mối giao thông lớn, xuất phát từ nhu cầu di chuyển nhằm mục đích công tác, học tập trong ngày.

Vì vậy, kết cấu luồng hành khách chủ yếu là CBCNV và học sinh, sinh viên, tuy nhiên kết cấu này có thay đổi vào các khoảng thời gian khác nhau trong ngày và tuần.

Trong ngày, vào giờ cao điểm hành khách đô thị đại đa số là CBCNV, học sinh, sinh viên đi làm, đi học và hết giờ đi về nơi cư trú. Độ tuổi của các đối tượng này nằm trong khoảng từ 18 đến 60. Thời gian còn lại trong ngày là các đối tượng di chuyển với mục đích sinh hoạt, mua sắm, thăm quan, tiếp chuyển, công tác..., độ tuổi của đối tượng đa dạng.

Căn cứ theo các ngày trong tuần thì những ngày từ thứ 2 đến thứ 6, hành khách đi tàu đô thị chủ yếu với mục đích làm việc, học tập nhưng vào ngày nghỉ, hành khách di chuyển với mục đích là du lịch, thăm viếng, lễ hội...

Tâm lý tiêu dùng của hành khách đô thị vì vậy cũng tương ứng rõ nét, thể hiện cụ thể qua các khía cạnh sau:

- Ổn định. Xuất phát từ nguyên nhân hình thành luồng hành khách đô thị là phục vụ cho nhu cầu đi làm, đi học nên luồng hành khách mang tính ổn định cao. Hành khách sử dụng đường sắt đô thị với mục đích chính là di chuyển từ nơi cư trú đến nơi công tác, học tập và ngược lại nên tâm lý tiêu dùng của họ ổn định trên tất cả các mặt: giờ giấc, loại phương tiện sử dụng, quãng đường di chuyển, hành lý xách tay mang theo, yêu cầu về các dịch vụ khác;

- Tối thiểu. Nhu cầu tiêu dùng của hành khách đối với đường sắt ở mức tối thiểu. Đối với họ, quan trọng nhất là được di chuyển đúng giờ, đúng hành trình. Các nhu cầu khác như tiện nghi, đưa đón tận nhà, vận chuyển hành lý... không được đặt ra vì quãng đường và thời gian di chuyển ngắn;

- Số lượng. Giao thông đường sắt đô thị có đặc điểm là khối lượng chuyên chở rất lớn và tập trung, đặc biệt vào những giờ cao điểm.

Tất cả những đặc điểm tiêu dùng trên có ảnh hưởng quyết định đến việc lựa chọn, bố trí trang thiết bị và tổ chức vận chuyển phục vụ hành khách đô thị.

III.1.1.3. Trang thiết bị và tổ chức phục vụ hành khách đô thị

Do lưu lượng người qua lại lớn, tính chất di chuyển đơn giản nên ga đường sắt đô thị thường được bố trí tách riêng với ga đường sắt thông thường.

Trang thiết bị trong ga đơn giản nhưng có năng lực tác nghiệp lớn.

1. Công tác bán vé và kiểm soát ra vào ga

Hành khách đi tàu đô thị chủ yếu sử dụng vé tháng nên số lượng cửa vé tại ga không nhiều. Mặt khác, tàu khách đô thị chạy liên tục từ khi bắt đầu hoạt động cho đến khi kết thúc nên không có thời gian ngừng bán vé. Tùy theo thiết bị kiểm soát ra vào ga của hành khách là máy tự động hay người soát vé mà sử dụng loại hình vé thích hợp. Hiện nay ngoài vé tháng do nhân viên nhà ga kiểm soát theo cửa dành riêng, có 2 hình thức vé tàu khách đô thị cơ bản, đó là:

- Dùng vé “đồng xu”. Hành khách mua các “đồng xu” đặc biệt được thiết kế chế tạo riêng cho đường sắt đô thị. Khi thả “đồng xu” vào máy kiểm soát đặt ở cửa vào ga, máy sẽ tự động xác nhận và mở thanh chắn cho hành khách duy nhất đi qua, sau đó đóng lại ngay. Hình thức này có ưu điểm là năng lực tác nghiệp lớn, giảm được số người phục vụ, thích hợp khi thay đổi giá cước vận chuyển. Nhược điểm là không phù hợp với phương pháp bán vé theo chặng, giá thành chế tạo trang thiết bị đắt vì phải sử dụng loại chuyên dùng;

- Dùng vé thông thường. Việc kiểm tra vé vào cửa được thực hiện thông qua nhân viên của ga. Hình thức này có ưu nhược điểm trái ngược với hình thức trên.

Việc kiểm soát ra vào ga được thực hiện đồng thời với giám sát vé.

2. Công tác chỉ dẫn, giải đáp

Công tác chỉ dẫn đối với hành khách đi tàu đô thị chủ yếu là cung cấp các thông tin cố định về sơ đồ ga và tuyến đường, thời gian hoạt động, quy định sử dụng phương tiện... Phương pháp chỉ dẫn thông tin thực hiện bằng 2 phương pháp cơ bản:

- Dùng các bảng biểu chỉ dẫn. Nội dung thông báo là sơ đồ ga, tuyến đường, nội quy sử dụng phương tiện, các quy định liên quan đến giá vé, trách nhiệm của hành khách... Những bảng này được in rõ ràng, bố trí trên tường ga và trong toa xe khách ở những vị trí dễ quan sát đối với hành khách;

- Thông qua hệ thống phát thanh của ga và trên đoàn tàu. Nội dung thông báo chủ yếu là những thông tin liên quan đến an toàn chạy tàu, tàu sắp đến và sắp rời ga để cho hành khách chuẩn bị tránh bị ngã, nhỡ ga... Ngoài ra có thể thông báo đặc biệt như truy tìm chủ sở hữu vật dụng, tàu thông qua ga không đỗ...

Những thông tin khác hành khách có thể hỏi ngay nhân viên kiểm soát ra vào ga vì nội dung hỏi của hành khách không phức tạp.

3. Công tác phân luồng di chuyển và vận chuyển hành khách trong ga

Nhiều ga đường sắt đô thị có sơ đồ di chuyển rất phức tạp, đặc biệt là các ga đầu mối, nơi giao nhau của nhiều tuyến đường. Hành khách để thực hiện được hành trình di chuyển đôi khi phải sử dụng hơn 1 đoàn tàu khách. Vì vậy trong ga phải có hệ thống phân bố hướng dẫn di chuyển đầy đủ để hành khách không bị nhầm, bị lạc nhất là vào những giờ cao điểm, lượng hành khách di chuyển trong ga đông. Khi tổ chức phân luồng di chuyển phải đảm bảo tách riêng luồng hành khách xuôi, ngược, hành khách lên xuống tàu với luồng hành khách trung chuyển trong ga.

Đa số ga đường sắt đô thị được xây dựng sâu dưới lòng đất hoặc cao hơn mặt bằng xung quanh, vì vậy trong ga phải có thang máy vận chuyển hành khách lên, xuống ke đi tàu.

4. Các công tác khác

Khác với hành khách đường dài và đường ngắn, hành khách đô thị không có nhu cầu vận chuyển hành lý, bao gửi, đưa đón khách... Vì vậy, ga đường sắt đô thị không có phòng chờ cho hành khách, không có phòng hành lý, bao gửi và thiết bị xếp dỡ, vận chuyển hành lý, bao gửi. Ga đường sắt đô thị không có tác nghiệp nhận chờ hành lý, bao gửi do đó những hành lý xách tay vượt quá quy định sẽ bị giữ lại ngay tại cửa kiểm soát vào ga.

Hành khách chờ tàu ngay trên ke khách, khi xuống tàu cũng theo ke ra khỏi ga ngay. Tuy nhiên do tốc độ chạy tàu rất cao, thời gian đỗ ngắn, sức gió hút hành khách khi tàu đến đi lớn, đặc biệt là đối với các ga tàu điện ngầm nên công tác đảm bảo an toàn rất được chú trọng.

Các ke khách xây cao bằng sàn toa xe để thuận tiện cho hành khách lên, xuống tàu. Trong phạm vi ga, đường ray được nâng cao so với mặt đất để có chỗ cho hành khách nằm nấp an toàn nếu bị ngã, trên buồng lái có gương chiếu hậu để tài xế quan sát hành khách lên xuống, tránh tình trạng hành khách bị kẹp chân, tay hoặc hành lý khi tàu chạy. Thang máy chờ hành khách trong ga được giám sát hoặc có người theo dõi để can thiệp kịp thời nếu có hành khách ngã. Công tác phát thanh thông báo tàu đi, đến phải tiến hành chu đáo. Thường xuyên kiểm tra phát hiện và có quy định xử lý với đồ vật bị bỏ quên nhằm đảm bảo an toàn nhưng cũng giúp cho hành khách không bị thất lạc hành lý.

Do khoảng cách giữa các ga tàu đường sắt đô thị nhỏ nên trên đoạn đường đó tàu khách đô thị không thể đạt được tốc độ tối đa, vì vậy với cùng chỉ số tốc độ lữ hành và

trọng lượng đoàn tàu như tàu đường ngắn và đường dài thì công suất của đầu máy kéo tàu đô thị phải lớn hơn.

Các toa xe trong thành phần đoàn tàu không cần nhiều tiện nghi mà chỉ cần khoảng không gian chứa hành khách, càng nhiều càng tốt. Để tăng sức chở của phương tiện, thông thường đoàn tàu khách đô thị tận dụng diện tích trên toa xe làm chỗ đứng cho hành khách, khi đó sức chở có thể tăng tới gần 50%. Trong đoàn tàu chỉ có toa chở khách, không có các toa xe cao cấp, toa xe hành lý, toa xe cung ứng...;

III.1.1.4. Tổ chức vận chuyển hành khách đô thị

Đặc điểm nổi bật của công tác tổ chức vận chuyển hành khách đô thị là mật độ chạy tàu dày, nhất là vào các giờ cao điểm, tốc độ đoàn tàu cao, dừng đỗ nhiều, thời gian chạy khu gian ngắn nên tài xế phải thường xuyên tác nghiệp gia, giảm tốc, thông báo và mở, đóng cửa đón khách.

Khi nghiên cứu phương án tổ chức vận chuyển hành khách đô thị cần xác định chính xác số ga, loại hình ga, vị trí ga, bố trí quay vòng đoàn phương tiện và lựa chọn BDCT khách đô thị.

III.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến luồng hành khách đô thị

Ngoài các yếu tố ảnh hưởng đến luồng hành khách nói chung, luồng khách đô thị còn chịu ảnh hưởng của những yếu tố sau:

1. *Sự phát triển của phương tiện giao thông cá nhân.* Phương tiện giao thông cá nhân phát triển cạnh tranh và làm giảm đáng kể lượng hành khách có nhu cầu sử dụng đường sắt đô. Một số đô thị lớn quy định cấm ô tô, xe máy đi vào các tuyến phố nhất định, khi đó lượng hành khách sử dụng đường sắt đô thị trên tuyến tăng mạnh;

2. *Quy định thời gian làm việc, học tập* của các cơ quan xí nghiệp và trường học trong địa bàn thu hút. Vì đường sắt đô thị chủ yếu phục vụ đối tượng CBCNV đi làm và học sinh, sinh viên đi học nên giờ làm việc và học tập có ảnh hưởng rất lớn đến biến động luồng khách trong ngày;

3. *Phân bố cơ quan, xí nghiệp, trường học và khu dân cư trên địa bàn thành phố;*

4. *Loại sức kéo và phương tiện chuyên chở* sử dụng để vận chuyển hành khách đô thị.

Nguyên tắc xác định luồng hành khách đô thị giống như đối với luồng hành khách khác nhưng việc điều tra phải căn cứ vào thời gian làm việc, học tập của các cơ quan, xí

ng nghiệp, trường học trong vùng thu hút. Dự báo tỷ lệ hành khách vào giờ cao điểm trong ngày căn cứ vào số liệu thống kê trong 1 thời gian dài và những thay đổi có thể có của các yếu tố liên quan nhằm xác định mật độ hành khách trên các khu đoạn khác nhau của tuyến đô thị.

III.2. XÁC ĐỊNH PHƯƠNG ÁN GA HÀNH KHÁCH ĐÔ THỊ

III.2.1. Các ga trên tuyến đường sắt đô thị

Tổ hợp ga là những công trình phức tạp và quan trọng nhất trên các tuyến đường sắt đô thị. Giá thành xây dựng ga chiếm 20 – 35% giá thành toàn tuyến, quá trình thiết kế và thi công ga rất phức tạp và khó khăn.

Ga là nơi thực hiện các tác nghiệp đón, tiễn, trung chuyển hành khách giữa các tuyến đường và các tác nghiệp liên quan đến đoàn tàu như đón tiễn, thông qua, xuất phát và kết thúc hành trình, đảm bảo an toàn trong phạm vi ga và đoạn cuối ga, tổ chức quay vòng đoàn xe, kiểm tra thường kỳ hoặc đỗ dừng qua đêm cho các đoàn tàu khách đô thị.

Trạm sửa chữa toa xe (Đề-pô) là nơi thực hiện các tác nghiệp liên quan đến việc kiểm tra kỹ thuật, sửa chữa thường xuyên, định kỳ và bất thường các đoàn tàu khách đô thị. Trạm được bố trí trên từng tuyến đường sắt đô thị, độ dài tuyến lớn hơn 20km thường bố trí 2 đề-pô và lớn hơn 40km cần 3 đề-pô.

Các ga đường sắt đô thị được phân loại theo các cách sau:

1. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ và đặc tính tác nghiệp ga được chia thành:

a. Ga kỹ thuật: bố trí tại đầu và cuối khu đoạn đô thị để thực hiện các tác nghiệp kiểm tra, bảo dưỡng thành phần động trong thời gian chờ vận hành. Nhiệm vụ của ga là chứa và chuẩn bị các đoàn phương tiện ở trạng thái kỹ thuật sẵn sàng phục vụ cho hành trình chuyên chở ngày hôm sau;

b. Ga quay vòng: bố trí ở đầu và cuối vùng thuộc khu đoạn đường sắt đô thị, vì vậy còn gọi là “ga vùng”. Nhiệm vụ chủ yếu của ga vùng là tiến hành quay vòng đoàn phương tiện phục vụ vận chuyển hành khách đô thị;

c. Ga đầu mối hay còn gọi là ga trung chuyển bố trí ở những nơi giao nhau giữa các tuyến đường sắt đô thị hoặc giữa tuyến đường sắt đô thị với đường sắt quốc gia, làm nhiệm vụ trung chuyển hoặc tiếp chuyển hành khách;

d. Ga hành khách đô thị: là các ga dọc đường trên tuyến đường sắt đô thị, thực hiện các tác nghiệp đón gửi đoàn tàu, tổ chức cho hành khách lên xuống.

2. Căn cứ theo số lượng ke khách trong ga có:

a. Ga 1 ke hay còn gọi là ga có ke giữa. Các ga này chỉ xây dựng 1 ke duy nhất, bố trí ở giữa, dùng chung cho cả 2 chiều của tuyến đường;

b. Ga 2 ke: bố trí 2 ke 2 bên tuyến đường;

c. Ga 3 ke, gồm có 1 ke đảo ở giữa và 2 ke 2 bên.

d. Ga nhiều ke: có từ 4 ke trở lên, thường được xây dựng ở các ga trung chuyển.

3. Căn cứ theo độ cao tương đối của ga so với mặt đất tự nhiên có:

a. Ga ngầm: có mặt đỉnh ray thấp hơn mặt đất tự nhiên (thường từ 15m trở lên), bao gồm ga ngầm chôn sâu và ga đặt nông;

b. Ga mặt đất: được xây dựng ngay trên mặt đất tự nhiên;

c. Ga trên cao: được xây dựng cao hơn so với mặt đất tự nhiên.

III.2.2. Xác định số lượng và vị trí ga hành khách đô thị

Các ga hành khách đô thị bố trí ở những điểm tập trung hành khách lên, xuống. Vị trí và số lượng các ga hành khách đô thị ảnh hưởng lớn đến việc sử dụng NLTQ tuyến đường, chất lượng khai thác đầu máy và phục vụ hành khách đô thị.

Trên cơ sở đảm bảo phục vụ hành khách di chuyển tối ưu, cự ly bình quân giữa 2 ga hành khách đô thị được tính toán sao cho tổng thời gian di chuyển của hành khách là nhỏ nhất. Tổng thời gian hao phí dành cho 1 chuyến đi của hành khách bao gồm các thành phần sau:

- Thời gian hành khách di chuyển từ nhà đến ga đi t_1 và từ ga đến đến đích đến t_2 .

Thời gian này được xác định theo công thức sau:

$$t_1 = t_2 = \frac{1}{2} \times \frac{L_0}{2V_{di}} + \frac{L_{nhà}}{V_{di}} \quad [\text{giờ}]; \quad (3.1)$$

Trong đó: . L_0 : cự ly bình quân giữa các ga hành khách đô thị (km);

. V_{di} : tốc độ di chuyển của hành khách (km/h);

. $L_{nhà}$: khoảng cách từ nhà đến tuyến đường và từ đích đến đến tuyến đường (km).

- Thời gian hành khách chờ tàu:

$$t_3 = 1/2 \quad [\text{giờ}]; \quad (3.2)$$

Trong đó: . I: gián cách thời gian bình quân giữa 2 đoàn tàu khách đô thị (giờ).

- Thời gian tàu chạy từ ga đi đến ga đến, xác định theo công thức:

$$t_4 = \frac{L_{dc}}{V_{lu}} = \frac{L_{dc}}{V_{ky}} + \frac{L_{dc}}{L_0} \times t_{do}^{bq} \quad [\text{giờ}]; \quad (3.3)$$

Trong đó: . L_{dc} : cự ly di chuyển bình quân của hành khách từ ga đi đến ga đến (km);

. $V_{lũ}$: tốc độ lữ hành của đoàn tàu khách đô thị (km/h);

. V_{ky} : tốc độ kỹ thuật của đoàn tàu khách đô thị (km/h);

. t_{do}^{bq} : thời gian đỗ bình quân của đoàn tàu khách đô thị tại ga hành khách, bao gồm cả thời gian gia và giảm tốc, tính theo công thức:

$$t_{do}^{bq} = \frac{V_{lu}}{g'} + \frac{V_{lu}}{g''} + t_0 \quad [\text{giờ}]; \quad (3.4)$$

Trong đó: . g' và g'' : tốc độ gia và giảm tốc của đoàn tàu (km/h^2);

. t_0 : thời gian đoàn tàu đỗ trong ga làm tác nghiệp hành khách (giờ).

Như vậy, tổng thời gian hao phí của hành khách là:

$$\sum t = \frac{L_0}{2V_{di}} + \frac{2L_{nha}}{V_{di}} + \frac{I}{2} + \frac{L_{dc}}{V_{ky}} + \frac{L_{dc}}{L_0} \times t_{do}^{bq} \quad [\text{giờ}]; \quad (3.5)$$

Tìm giá trị nhỏ nhất của $\sum t$ bằng cách đạo hàm bậc nhất 3.5 theo L_0 và cho bằng 0, được khoảng cách bình quân tối ưu giữa 2 ga hành khách đô thị theo điều kiện tổng thời gian di chuyển của hành khách là nhỏ nhất:

$$L_0 = \sqrt{2V_{di}L_{dc}t_{do}^{bq}} \quad [\text{km}]; \quad (3.6)$$

III.2.3. Xác định số lượng và vị trí của các ga vùng tàu khách đô thị

III.2.3.1. Ý nghĩa của việc xác định số lượng và vị trí ga vùng tàu khách đô thị

Ga vùng tàu khách đô thị là ga mà tại đó đoàn tàu đô thị làm tác nghiệp quay vòng hoặc xuất phát. Xác định chính xác số lượng và vị trí hợp lý ga vùng trên tuyến có ý nghĩa rất quan trọng vì:

- Đảm bảo phục vụ hành khách đô thị một cách tốt nhất, mà quan trọng nhất là giảm thời gian di chuyển do giảm được thời gian chờ đợi của hành khách đi tàu;

- Cho phép khai thác tốt nhất NLTQ của khu đoạn và của cả tuyến đường sắt đô thị;

- Sử dụng có hiệu quả trang thiết bị kỹ thuật tuyến đường sắt đô thị và phương tiện di động trên cơ sở đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ vận chuyển yêu cầu;

- Đáp ứng yêu cầu vận chuyển với tổng chi phí nhỏ nhất vì các ga vùng phải trang bị nhiều thiết bị kỹ thuật như đường ga, phòng nghỉ của tài xế...

III.2.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến số lượng và vị trí ga vùng tàu khách đô thị

1. *Luồng hành khách đô thị.* Độ lớn và vị trí phát sinh luồng hành khách đô thị là yếu tố quan trọng nhất, có ảnh hưởng quyết định đến việc xác định số lượng và lựa chọn vị trí ga vùng;

2. *Phân bố các ga khách đô thị trên tuyến.* Ga khách đô thị là nơi đoàn tàu khách đô thị đỗ làm tác nghiệp hành khách. Việc phân bố ga khách đô thị ảnh hưởng đến mật độ hành khách trên khu đoạn và khai thác sức kéo vì đoàn tàu phải gia giảm tốc trước và sau khi đỗ;

3. *Điều kiện địa hình vùng dự định đặt ga.* Ga vùng yêu cầu nhiều trang thiết bị kỹ thuật phục vụ công tác hơn so với ga khách dọc đường nên phải có diện tích đáp ứng được nhu cầu hiện tại cũng như khả năng phát triển trong tương lai;

4. *Thiết bị di động sử dụng trong các đoàn tàu đô thị.* Loại đầu máy và toa xe sử dụng để vận chuyển hành khách quyết định trọng lượng đoàn tàu, vì vậy ảnh hưởng đến việc xác định số lượng và vị trí ga vùng thông qua chỉ tiêu chi phí giờ-hành khách;

5. *Loại BĐCT áp dụng cho các đoàn tàu khách đô thị.* BĐCT quyết định chế độ quay vòng đoàn tàu, do đó cũng ảnh hưởng đến việc xác định số lượng và vị trí hợp lý ga vùng trên tuyến.

III.2.3.3. Xác định số lượng hợp lý ga vùng tàu khách đô thị

Số lượng ga vùng được xác định trên cơ sở so sánh tổng chi phí tính đôi của các phương án và phương án được chọn có tổng chi phí là nhỏ nhất. Các chi phí này bao gồm chi phí đầu tư liên quan đến đầu máy, toa xe và trang thiết bị kỹ thuật ga, chi phí khai thác, chi phí giờ-hành khách. Do đặc thù lượng hành khách đô thị rất lớn, thời gian quay vòng đoàn tàu khách nhỏ nên trong các yếu tố trên thì chi phí giờ-hành khách là lớn nhất. Vì vậy việc lựa chọn số lượng ga vùng trên cơ sở so sánh chỉ tiêu giờ-hành khách có độ chính xác cao và được sử dụng nhiều trong thực tế khai thác.

Chi phí giờ-hành khách nằm trên đường xác định theo công thức:

$$\begin{aligned} \Sigma At_{chay} = & (A_1 - A_2) \cdot \frac{l_1}{v_{kd}} + (A_2 - A_3) \left(\frac{l_1}{v_s} + \frac{l_2 - l_1}{v_{kd}} \right) + (A_3 - A_4) \left(\frac{l_2}{v_3} + \frac{l_3 - l_2}{v_{kd}} \right) \\ & + \dots + A_n \left(\frac{l_{n-1}}{v_s} + \frac{l_n - l_{n-1}}{v_{kd}} \right) \quad [\text{giờ-hành khách}] \end{aligned} \quad (3.7)$$

Trong đó: . $A_1, A_2 \dots A_n$: mật độ hành khách trong khu đoạn đô thị thuộc các vùng 1, 2, ... n;

. $l_1, l_2 \dots l_n$: cự ly của các vùng 1, 2, ... n tính từ với ga đầu mỗi (Km);

. v_s : tốc độ lữ hành của tàu đô thị (Km/h);

. v_{kd} : tốc độ khu đoạn của tàu khách đô thị (Km/h).

Chi phí giờ-hành khách chờ đợi ở các ga vùng xác định theo công thức:

$$\Sigma At_{cho} = \frac{T_{chay} \cdot a_{dt} \cdot n}{2} \quad [\text{giờ-hành khách}] \quad (3.8)$$

Trong đó: . T_{chay} : thời gian tổ chức chạy tàu khách khách đô thị trong ngày (giờ);

. a_{dt} : số hành khách bình quân trên 1 đoàn tàu khách đô thị (HK);

. n : số vùng của phương án.

Khi chiều dài các vùng đều nhau thì tổng chi phí giờ-hành khách của phương án tính theo công thức:

$$\Sigma At_{pa} = \frac{n \cdot T_{chay} \cdot a_{dt}}{2} + \frac{A \cdot l_{kd}}{n} \times \left(\frac{1}{v_{kd}} + \frac{n-1}{2v_s} \right) \quad [\text{giờ-hành khách}] \quad (3.9)$$

Trong đó: . A : luồng hành khách từ ga đầu mỗi (HK);

. l_{kd} : chiều dài khu đoạn khách vận đô thị (km).

Số vùng tối ưu của khu đoạn đường sắt đô thị được xác định trên cơ sở đạo hàm bậc 1 theo n của 3.9 và cho bằng 0, tức là:

$$\frac{d \Sigma At_{pa}}{dn} = \frac{T_{chay} \cdot a_{dt}}{2} - \frac{A \cdot l_{kd}}{n^2 \cdot v_{kd}} + \frac{A \cdot l_{kd}}{2n^2 \cdot v_s} = 0 \quad (3.10)$$

Số vùng tối ưu của khu đoạn là:

$$n_{tu} = \sqrt{\frac{2A \cdot l_{kd} \left(\frac{1}{v_{kd}} - \frac{1}{2v_s} \right)}{T_{chay} \cdot a_{dt}}} \quad (3.11)$$

III.3. TỔ CHỨC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH ĐÔ THỊ

III.3.1. Biểu đồ chạy tàu khách đô thị

BĐCT khách đô thị, về khía cạnh nào đó, phụ thuộc vào phân bố ga vùng trên khu đoạn đô thị. Ga vùng có nhiệm vụ quay vòng đoàn tàu nhằm nâng cao hiệu suất sử dụng đoàn phương tiện và giảm thời gian chờ đợi của hành khách. Số lượng và vị trí ga vùng phụ thuộc vào luồng hành khách và số đoàn tàu khách, độ dài tuyến, tốc độ kỹ thuật và lịch hành của đoàn tàu trên tuyến. Theo kinh nghiệm của các đường sắt tiên tiến, cự ly giữa 2 ga vùng không nên nhỏ hơn 20 km.

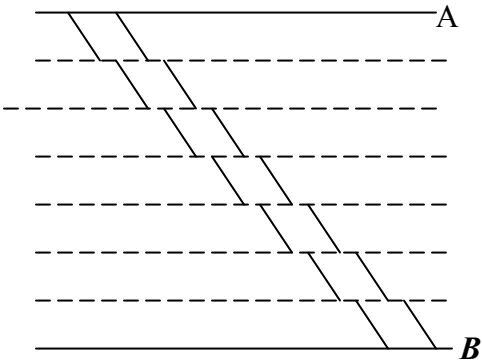
Căn cứ vào độ lớn, đặc tính của luồng hành khách đô thị cũng như trang thiết bị kỹ thuật của khu đoạn, loại đầu máy sử dụng có các loại BĐCT khách đô thị sau:

1. BĐCT song song không phân vùng (hình vẽ 3.2): áp dụng trên các tuyến đường có luồng khách nhỏ hoặc khi các ga có liên hệ mật thiết với nhau về luồng khách và không chia khu đoạn thành các vùng. Trong BĐCT này, tất cả các đoàn tàu có tốc độ như nhau và đỗ ở tất cả các ga. BĐCT loại này có ưu điểm là sử dụng được tốt nhất NLTQ và năng lực chuyên chở của tuyến, mật độ chạy tàu lớn trên tất cả các khu gian. Tuy nhiên có nhược điểm là số hành khách không đều nhau trên đoàn tàu (càng về cuối lượng hành khách càng giảm), thời gian chạy đến các ga cuối dài, đặc biệt đối với khu đoạn lớn.

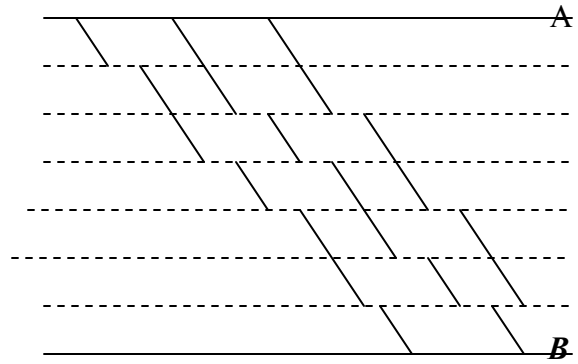
2. BĐCT song song phân vùng (hình vẽ 3.3): áp dụng trên các khu đoạn có từ 2 ga vùng trở lên trong điều kiện luồng hành khách giữa các vùng chênh lệch. Đoàn tàu khách đô thị đỗ tại tất cả các ga trên khu đoạn và hành trình trên BĐCT song song với nhau. BĐCT loại này cho phép tiết kiệm được số lượng đoàn tàu ở những vùng xa, hành khách trên các tàu cân bằng nhưng có nhược điểm là thời gian chờ đợi tàu để tới những ga xa bị kéo dài do mật độ chạy tàu giảm;

3. BĐCT song song kiểu bàn cờ có hoặc không phân vùng theo chiều chẵn (hình vẽ 3.4): áp dụng cho những khu đoạn có chiều dài lớn nhằm giảm thời gian chạy tàu. Các ga có đỗ làm tác nghiệp khi áp dụng BĐCT song song kiểu bàn cờ giảm một nửa, do đó tốc độ đoàn tàu được tăng lên đáng kể. Nhược điểm của BĐCT loại này là thời gian chờ tàu tăng, gây khó khăn cho hành khách khi chọn hành trình di chuyển, đặc biệt khi cần đến ga ở giữa khu đoạn hoặc vùng;

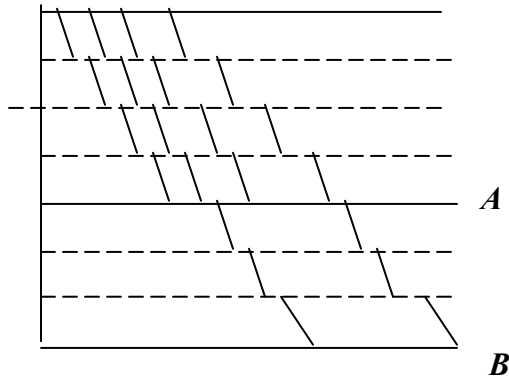
4. **BDCT không song song có phân vùng** (hình vẽ 3.5): thường được áp dụng cho những khu đoạn có luồng hành khách lớn. Trong BDCT này các đoàn tàu khách đô thị đỗ tại tất cả các ga trong vùng phục vụ của mình để làm tác nghiệp hành khách - gọi là “tàu thường”, còn ở những vùng khác chạy thông qua không đỗ ga - gọi là “tàu nhanh”.



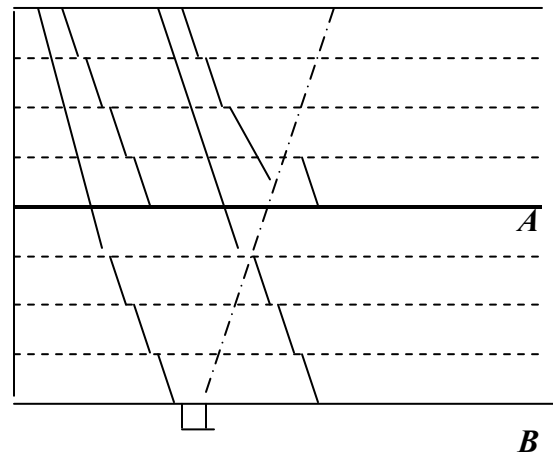
Hình vẽ 3.2: BDCT song song không phân vùng



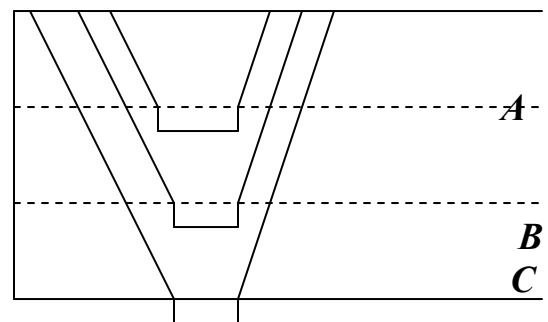
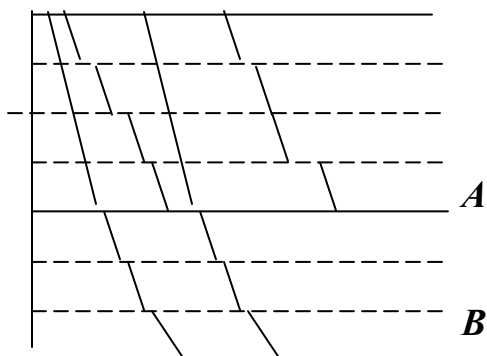
Hình vẽ 3.4: BDCT kiểu bàn cờ



Hình vẽ 3.3: BDCT song song phân vùng



Hình vẽ 3.5: BDCT không song song phân vùng



Hình vẽ 3.7: BĐCT không song song phân vùng **Hình vẽ 3.8:** BĐCT kiểu cây thông trên

có đỗ tại các ga vùng

khu đoạn đường đơn

Ghi chú: các ga A, B và C là ga vùng

Ưu điểm của BĐCT này là giảm được thời gian lữ hành của các đoàn tàu và hành khách, sử dụng hiệu quả NLTQ, tiết kiệm số Ram tàu vận hành, tiết kiệm nhiên liệu chạy tàu, số lượng hành khách trên các đoàn tàu đồng đều. Số hành trình bố trí trong BĐCT phải phù hợp với cả thời kỳ cao điểm và không cao điểm. Nhược điểm của BĐCT này là tăng thời gian chờ tàu của hành khách, sự liên hệ về vận chuyển hành khách giữa các vùng thấp. Do vậy BĐCT không song song có phân vùng thường chỉ áp dụng vào các giờ “cao điểm” trong ngày;

6. BĐCT không song song phân vùng và các đoàn “tàu nhanh” có đỗ tại các ga vùng (hình vẽ 3.7) giúp khắc phục một số những hạn chế của BĐCT không song song có phân vùng;

7. BĐCT kiểu “Cây thông” (hình vẽ 3.8). Vào các giờ “cao điểm” trong ngày, luồng hành khách tới các ga trung tâm thuộc khu đoạn tàu khách đô thị rất lớn, vì vậy cần có những đoàn tàu tốc hành không đỗ dọc đường để vận chuyển hành khách tới thẳng các ga đó, đồng thời đáp ứng yêu cầu chuyên chở của luồng hành khách trung chuyển, khi đó có thể sử dụng BĐCT kiểu “cây thông”. Hành trình các đoàn tàu tuần hoàn có thể được tổ chức trên những đường nối giữa các trung tâm lớn của thành phố mà tàu đô thị phục vụ, tức là đoạn tuyến “xuyên tâm” trong khu đầu mối, vì ở những ga đầu mối này thường được nối với 2 hoặc 3 khu đoạn đô thị.

BĐCT loại này ít được áp dụng, đặc biệt là đối với tuyến đường đơn vì tăng tốc độ của đoàn tàu hướng này sẽ ảnh hưởng xấu đến đoàn tàu hướng ngược lại, do đó trong thực tế thường chỉ áp dụng từ 2 đến 3 lần trong 1 ngày, vào các giờ cao điểm sáng, trưa, chiều hoặc sáng, chiều.

Việc lựa chọn loại BĐCT khách đô thị phụ thuộc vào độ lớn của luồng hành khách, loại đoàn tàu khách sử dụng và NLTQ hiện có của khu đoạn, tuyến đường. Tuy nhiên BĐCT không song song chỉ có lợi khi thoả mãn điều kiện: $\Delta t_n \geq I_{ss}/2$ (3.12)

Với: Δt_n : Thời gian tiết kiệm được của đoàn “tàu nhanh” so với “tàu thường”, xác định theo công thức:

$$\Delta t_n = \sum(t_d^i + t_{gg}^i) \quad (3.13)$$

Trong đó: t_d^i : thời gian đỗ tại ga i (phút);

t_{gg}^i : thời gian gia và giảm tốc 2 đầu khu gian (phút)

I_{ss} : gián cách chạy tàu bình quân trong BĐCT.

III.3.2. Năng lực thông qua của khu đoạn đường sắt đô thị

Năng lực thông qua của khu đoạn đường sắt đô thị được xác định bằng số đoàn tàu (hoặc đôi tàu) lớn nhất có thể thông qua được trong 1 giờ với trang thiết bị kỹ thuật hiện có và BĐCT đang sử dụng.

III.3.2.1. NLTQ của BĐCT song song

NLTQ lớn nhất đạt được khi sử dụng BĐCT song song, tuy nhiên BĐCT song song có những nhược điểm nhất định nên nhiều khu đoạn đường sắt đô thị sử dụng BĐCT không song song, đặc biệt là vào các giờ cao điểm.

Trên tuyến đường đôi, đóng đường tự động, NLTQ theo 1 hướng của BĐCT song song xác định theo công thức:

$$N_{\max}^{gio} = \frac{60}{I_{\min}} \quad [\text{đoàn/h}]; \quad (3.14)$$

Trong đó: I_{\min} : gián cách nhỏ nhất giữa các đoàn tàu (phút). Vì các đoàn tàu đô thị có đỗ trên các ga hành khách thuộc khu đoạn nên gián cách giữa các đoàn tàu phải bao gồm cả thời gian tàu đỗ và thời gian gia, giảm tốc, tức là gián cách tính toán tăng lên 1 đại lượng là: $t_{\text{đỗ}} + t_{\text{gia}} + t_{\text{giảm}}$ (phút).

Nếu trên khu đoạn có một vài vùng thì NLTQ được tính cho các vùng theo 3.14.

III.3.2.2. NLTQ của BĐCT song song kiểu bàn cờ

BĐCT song song kiểu bàn cờ là 1 dạng của BĐCT song song mà trong đó quy định thứ tự đỗ của các đoàn tàu theo thứ tự bàn cờ: các tàu hướng chẵn đỗ tại một số ga nhất định và các tàu hướng lẻ cũng chỉ đỗ tại một số ga quy định.

NLTQ của BĐCT song song kiểu bàn cờ được xác định theo công thức:

$$N_{\max}^{gio} = \frac{60.k}{2I + t_{gia} + t_{giam} + t_{do}} \quad [\text{đoàn/h}]; \quad (3.15)$$

Trong đó: . k: số đoàn tàu trong 1 chu kỳ của BĐCT.

III.3.2.3. NLTQ của BĐCT không song song phân vùng được xác định theo công thức:

$$N_{\max}^{gio} = \frac{60.k}{T_{ck}^{vung}} = \frac{60.k}{I_g.(k-1) + \Delta_{vung} + I_d} \quad [\text{đoàn/h}]; \quad (3.16)$$

Trong đó: . T_{ck}^{vung} : thời gian chu kỳ của BĐCT trong 1 vùng (phút);

. Δ_{vung} : gián cách vùng, xác định theo công thức:

$$\Delta_{vung} = \frac{L_{vung}}{v_{kd}^{cham}} - \frac{L_{vung}}{v_{kd}^{nhanh}} \quad [\text{phút}]; \quad (3.17)$$

Với: . L_{vung} : chiều dài của vùng;

. v_{kd}^{cham} và v_{kd}^{nhanh} : tốc độ khu đoạn của các đoàn “tàu thường” và “nhanh”.

. I_g và I_d : gián cách gửi và đón các đoàn tàu (phút).

Khi $I_g = I_d$ thì:

$$N_{\max}^{gio} = \frac{60.k}{I.k + \Delta_{vung}} \quad [\text{đoàn/h}]; \quad (3.18)$$

III.3.3. Xây dựng biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị

III.3.3.1. Nguyên tắc xây dựng biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị

Vào các giờ cao điểm, gián cách của các đoàn tàu khách đô thị chỉ cho phép từ 1 đến 2 phút/đoàn nên việc xây dựng biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị có ý nghĩa rất quan trọng. Khi xây dựng biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị cần phải có phương pháp riêng vì hành trình của tàu đô thị ngắn, hầu như đỗ tất cả các ga với thời gian nhỏ, nên nếu sử dụng các phương pháp xây dựng biểu đồ quay vòng như đối với tàu đường ngắn hoặc đường dài thì sẽ tốn thời gian và kết quả kém chính xác.

Khi xây dựng biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị, phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

1. *Đảm bảo hoàn thành kế hoạch chuyên chở.* Số lượng đoàn tàu khách đô thị được xác định trên cơ sở luồng khách có nhu cầu vận chuyển, do đó khi kẻ biểu đồ phải đảm bảo đủ số hành trình đáp ứng nhiệm vụ quy định;

2. *Đủ hành trình trong giờ cao điểm.* Đặc thù của luồng khách đô thị là có sự bất bình hành lớn, lượng khách có nhu cầu đi lại trong giờ cao điểm chiếm từ 1/4 đến 1/3

tổng lượng khách trong cả ngày. Vì vậy khi xây dựng biểu đồ phải đảm bảo đủ hành trình trong các thời kỳ đó, đồng thời đủ thời gian gián cách cho hành khách lên tàu ổn định, an toàn. Nếu số tàu ít sẽ làm sự tăng chờ đợi của hành khách tạo ra sự chen lấn xô đẩy khi lên xuống tàu, gây mất an toàn;

3. *Tuân thủ các quy định về thời gian gián cách.* Thời gian gián cách các đoàn tàu được xác định trên cơ sở đủ để hành khách lên xuống tàu an toàn và lượng hành khách sử dụng phương tiện là cao nhất, do đó cần tuân thủ các yếu tố này khi kẻ, vì nếu gián cách nhỏ hệ số sử dụng phương tiện giảm, gây lãng phí năng lực vận chuyển;

4. *Phù hợp với cơ sở vật chất kỹ thuật hiện có.* Với luồng khách lớn, đặc biệt trong các giờ cao điểm, nếu kẻ không tốt sẽ làm tăng số ram tàu vận dụng và tăng chiếm dụng đường đỗ tại ga quay đầu. Vì vậy khi kẻ phải đảm bảo nguyên tắc sử dụng số ram tàu là ít nhất nhưng vẫn phải đủ thời gian kiểm tra kỹ thuật và chỉnh bị theo quy định;

5. *Ứng dụng công nghệ tiên tiến khi kẻ biểu đồ quay vòng.* Xây dựng biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị là công việc rất phức tạp vì số hành trình nhiều, thời gian đỗ tại các ga trạm để tác nghiệp hành khách và chỉnh bị phương tiện hạn chế, do đó cần ứng dụng phương pháp đặc biệt với công nghệ tiên tiến để đảm bảo độ chính xác cao.

III.3.3.2. Phương pháp xây dựng biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị

1. Các số liệu cần thiết để kẻ biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị

a. BĐCT khách đô thị áp dụng trên khu đoạn tính toán. Đây là cứ liệu quan trọng nhất để làm cơ sở cho việc kẻ biểu đồ. BĐCT khách đô thị được xây dựng trên cơ sở đảm bảo nhu cầu vận chuyển cần thiết trong ngày và thời gian cao điểm nhưng chưa tính tới số ram tàu tối ưu khi thực hiện phương án chạy tàu đó. Dựa trên BĐCT sẽ xây dựng được biểu đồ quay vòng tối ưu vừa đảm bảo số hành trình cần thiết, vừa giảm số lượng ram tàu vận dụng;

b. Các thông số kỹ thuật khác:

- Thời điểm đoàn tàu đô thị đến ga quay vòng thứ l là: t_i^l ($i = 1, N$);
- Thời điểm đoàn tàu đô thị xuất phát từ ga quay vòng thứ l là: T_j^l ($j = 1, N$);
- Thời gian tác nghiệp kỹ thuật để quay vòng tại ga quay vòng thứ l là: t_k^l

Với N là số hành trình của BĐCT.

- Thời gian quay vòng quy định của tàu tại ga thứ l là: t_{quay}^l

Từ đó nhận thấy thời gian đoàn tàu phải đỗ tại ga quay vòng là:

$$T_{\text{đồ}^{\text{qđl}}} = t_k^1 + t_{\text{quay}}^1 \quad (3.19)$$

2. Phương pháp kẻ biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị

a. Hàm mục tiêu của bài toán:

Gọi: . $M_{\text{chạy}}$: tổng số đoàn tàu đang chạy trên đường (đoàn);

. M_{quay} : Tổng số đoàn tàu đang nằm tại ga quay vòng (đoàn).

Khi đó số đoàn tàu đô thị cần thiết trên khu đoạn tại thời điểm τ sẽ là:

$$M = M_{\text{chạy}} + M_{\text{quay}} \quad (3.20)$$

Với một biểu đồ quay vòng cố định thì tổng số ram tàu cần thiết là không đổi, do đó M không phụ thuộc vào thời điểm tính toán τ mà chỉ phụ thuộc vào cách kẻ hành trình quay vòng. Vì vậy để đơn giản khi lập bài toán, xét trường hợp mà tất cả các đoàn tàu đều đỗ tại ga quay vòng, tức là vào thời điểm không tổ chức chạy tàu đô thị trong ngày.

Tức là:
$$M_{tt} = (M_n)t_{tt} = \sum_{l=1}^{n+1} (M_{nl})t_{tt} \quad (3.21)$$

Trong đó: . n : số ga quay vòng trên khu đoạn;

. $(M_{nl})t_{tt}$: số ram tàu đỗ tại ga quay vòng thứ l ở thời điểm tính toán.

Khi đó hàm mục tiêu của bài toán sẽ là:

$$M_{tt} \rightarrow \min$$

Hay là:
$$\min M = \min \sum_{l=1}^{n+1} (M_{nl})t_{tt} \quad (3.22)$$

b. Phương pháp giải bài toán:

Theo mô hình trên, bài toán tìm số ram tàu nhỏ nhất trên khu đoạn sẽ được phân thành $(n+1)$ bài toán nhỏ mà nhiệm vụ của mỗi bài toán là xác định số ram tàu nhỏ nhất trên mỗi ga quay vòng của khu đoạn.

Để thực hiện nhiệm vụ này, tiến hành thiết lập trục thời gian tại ga quay vòng theo sơ đồ trên hình vẽ 3.9.

Hình vẽ 3.9: Trục thời gian quay vòng các ram tàu khách đô thị trên ga quay vòng thứ nhất

Các thời điểm tàu đến và đi đánh dấu trên trục như hình vẽ, từ đó có thể thấy trục được phân thành $2n+1$ đoạn. Số đoàn tàu đang quay vòng tại ga là k_v với v là thứ tự đoạn trên trục, thoả mãn điều kiện: $1 \leq v \leq 2n+1$.

Như vậy là sau mỗi lần tàu đến k_v tăng thêm 1, sau mỗi lần gửi tàu đi k_v giảm 1 và $\min k_v = 0$.

Điều kiện để nối hành trình tàu đến i và tàu gửi j ra khỏi ga mà không phải tăng thêm ram, gọi là tàu được phép quay vòng, là:

$$t_i^l + t_{quay}^l \leq T_j^l \text{ và đoạn } [t_i^l + t_{quay}^l; T_j^l] \text{ không chứa } k_v = 0 \quad (3.23)$$

Điều kiện 3.23 cho phép nối được nhiều hành trình gửi tàu từ một hành trình đón tàu. Nhằm giảm thời gian chờ tại ga quay vòng, cần nối hành trình đón tàu với hành trình gửi tàu gần nhất để thoả mãn 3.23.

Trên quan điểm toán học, điều kiện 3.23 được thể hiện bằng các phần tử của ma-trận, gọi là ma-trận “các khả năng nối được hành trình” sau:

$$C_{i,j} = \begin{cases} 1, \text{ neu } t_i^l + t_{quay}^l \leq T_j^l \text{ va } [t_i^l + t_{quay}^l; T_j^l] \text{ khong chua gia tri } k_v = 0 \\ 0, \text{ neu nguoc lai} \end{cases}$$

Dạng ma-trận thể hiện như sau:

Đến	Đi	T_1^1	T_2^1	T_n^1
t_1^1		0	0	1
t_2^1		1	0	1
.....	
t_n^1		1	1	1

Từ đó lập ma-trận “quay vòng đoàn tàu” với các phần tử sau:

$$x_{i,j} = \begin{cases} 1, & \text{neu hanh trinh don tau } t_i^1 \text{ duoc noi voi hanh trinh gui tau } T_j^1 \\ 0, & \text{neu nguoc lai} \end{cases}$$

Và ma-trận này có dạng:

Đến	Đi	T_1^1	T_2^1	T_n^1
t_1^1		1	0	0
t_2^1		0	1	0
.....	
t_n^1		0	0	0

Mỗi hành trình tàu đến chỉ được nối và nối được với chỉ một hành trình gửi tàu đi và ngược lại, do đó trên mỗi dòng hoặc cột của ma trận chỉ chứa không quá một ô có giá trị = 1, hay bất đẳng thức sau phải luôn được thỏa mãn:

$$\sum_i x_{ij}^1 \leq 1 \quad \forall j; \quad \sum_j x_{ij}^1 \leq 1 \quad \forall i \quad (3.24)$$

3.24 chính là điều kiện để kiểm tra tính đúng đắn của kết quả. Theo ma-trận này sẽ vẽ được biểu đồ quay vòng tối ưu tại ga theo trình tự sau: tại ô có giá trị = 1 trong ma-

trận, hành trình đến thứ i sẽ được nối với hành trình gửi thứ j. Có bao nhiêu ga quay vòng phải xét bấy nhiêu ma-trận “quay vòng đoàn tàu”.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG III

1. Đặc điểm công tác vận chuyển hành khách đô thị?
2. Kết cấu, tâm lý và các yếu tố ảnh hưởng đến luồng hành khách đô thị?
3. Trang thiết bị và tổ chức phục vụ hành khách đô thị?
4. Phân loại các ga trên tuyến đường sắt đô thị?
5. Phương pháp xác định số ga hành khách đô thị?
6. Các yếu tố ảnh hưởng và phương pháp xác định số lượng ga vùng tàu khách đô thị?
7. Phân loại BĐCT khách đô thị?
8. NLTQ của BĐCT khách đô thị?
9. Phương pháp xác định số lượng đoàn tàu khách đô thị?

Chương IV

DU LỊCH ĐƯỜNG SẮT

IV.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ DU LỊCH

IV.1.1. Khái niệm du lịch

Trước thế kỷ XIX du lịch chỉ là hiện tượng nhỏ lẻ của một số ít người thuộc tầng lớp trên. Đến đầu thế kỷ XX du lịch được coi là một hoạt động kinh doanh nằm ngoài lề của nền kinh tế, nhằm làm phong phú thêm nhận thức của con người. Khi đó du lịch được hiểu là *hiện tượng những người đến 1 nơi khác ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình do nhiều nguyên nhân khác nhau, ngoại trừ mục đích kiếm tiền và ở đó những người này phải tiêu tiền mà họ kiếm được từ nơi khác.*

Sau Chiến tranh thế giới lần thứ II, khi dòng khách du lịch ngày càng đông, việc giải quyết nhu cầu ăn, ở, giải trí đã trở thành cơ hội kinh doanh, từ góc độ đó du lịch không chỉ là một hiện tượng xã hội mà còn là một hoạt động kinh tế, *du lịch được coi là toàn bộ những hoạt động và những công việc phối hợp nhau nhằm thoả mãn các yêu cầu của khách du lịch.*

Du lịch ngày càng phát triển, các hoạt động kinh doanh du lịch ngày càng gắn bó và phối hợp với nhau tạo thành một hệ thống rộng lớn và chặt chẽ. Với góc độ này, *du lịch được coi là một ngành công nghiệp với toàn bộ các hoạt động mà mục tiêu là kết hợp giá trị của các tài nguyên du lịch thiên nhiên và nhân văn với các dịch vụ, hàng hoá để tạo thành sản phẩm du lịch đáp ứng nhu cầu của du khách.*

Đối với ngành Du lịch học, khái niệm du lịch phản ánh các mối quan hệ bản chất bên trong làm cơ sở cho việc nghiên cứu xu hướng và các quy luật phát triển của nó, vậy *du lịch là tổng thể của những hiện tượng và mối quan hệ phát sinh từ sự tác động qua lại lẫn nhau giữa khách du lịch, những nhà kinh doanh du lịch, chính quyền sở tại và cộng đồng dân cư địa phương trong quá trình thu hút và lưu giữ khách du lịch.*

Như vậy có thể thấy rằng, khái niệm du lịch thay đổi qua các thời kỳ phát triển khác nhau, phù hợp với những tác động mà du lịch mang lại đối với nền KTQD, với xã hội và quá trình giao lưu hợp tác giữa các vùng, các quốc gia.

Lợi ích mà du lịch mang lại rất to lớn, thể hiện cụ thể trên các khía cạnh sau:

1. *Đối với du khách*, du lịch mang đến cho họ sự hài lòng vì được hưởng một khoảng thời gian thú vị, đáp ứng nhu cầu giải trí, thăm viếng...;

2. *Đối với các đơn vị kinh doanh du lịch*, du lịch như một cơ hội kinh doanh nhằm thu lợi nhuận qua việc cung ứng hàng hoá và dịch vụ du lịch;

3. *Đối với chính quyền sở tại*, du lịch là một nhân tố thuận lợi đối với nền kinh tế trong lãnh thổ của mình, tạo ra thu nhập, thúc đẩy nền kinh tế địa phương phát triển, tạo công ăn việc làm cho dân cư;

4. *Đối với cộng đồng dân cư địa phương*, du lịch là một cơ hội để tìm kiếm việc làm, đồng thời họ cũng là nhân tố hấp dẫn khách du lịch bởi lòng hiếu khách và phong tục tập quán, là cơ hội cho dân cư mở mang dân trí của mình.

IV.1.2. Thị trường du lịch

IV.1.2.1. Khái niệm thị trường du lịch

Trên thị trường, trong quá trình lưu thông, hàng hóa sản xuất ra được trao đổi thông qua việc mua - bán và để việc mua - bán được thực hiện nhất thiết cần có các dịch vụ thông tin, quảng cáo... Do đó khái niệm thị trường gắn liền với quan hệ sản xuất và trao đổi hàng hóa, thị trường có thể được xem như là nơi trao đổi hàng hóa vật chất và dịch vụ. Vì vậy có thể hiểu thị trường là phạm trù của nền sản xuất và lưu thông hàng hóa, phản ánh toàn bộ quan hệ trao đổi giữa người mua và người bán, giữa cung và cầu và toàn bộ các mối quan hệ, thông tin kinh tế, kỹ thuật gắn với các mối quan hệ đó. Từ đó thấy rằng, thị trường chứa tổng cung và cầu, cơ cấu của chúng về một loại hoặc nhóm hàng và dịch vụ nào đó.

Trong hoạt động du lịch, để đảm bảo các quá trình vận hành thông suốt thì các dịch vụ phải được tạo ra, hàng hóa dưới nhiều dạng phải được mua, bán, tiêu dùng và quá trình này lại chỉ được diễn ra trên thị trường. Như vậy trong du lịch cũng tồn tại thị trường.

Vào thời kỳ ban đầu, du lịch của hành khách mang tính chất cá nhân và độc lập, không ảnh hưởng đến cư dân điểm du lịch. Qua quá trình phát triển, du lịch dần trở thành phổ biến, mang tính cộng đồng và được xã hội hóa. Ngày nay du lịch đã phát triển ở mức độ cao, trở thành nhu cầu không thể thiếu của nhiều tầng lớp khác nhau trong xã hội và từ đó cũng xuất hiện nhiều tổ chức chuyên doanh các dịch vụ du lịch. Như vậy, trong quá trình chuyển đổi tiền – hàng giữa khách du lịch và các cơ sở chuyên doanh, thị trường du

lịch đã hình thành. Các dịch vụ, hàng hóa trên thị trường du lịch do các cơ sở du lịch tạo ra không chỉ phục vụ cho khách du lịch mà còn để đáp ứng nhu cầu của những người không phải là khách du lịch như dân cư địa phương hoặc khách vãng lai và hòa vào thị trường nói chung. Do đó có thể nói rằng, thị trường du lịch là một bộ phận của thị trường hàng hóa nói chung. Mọi quan hệ này có thể được thể hiện theo sơ đồ 4.1.

Thị trường

Thị trường	Thị trường	Thị trường	Thị trường
Tư liệu sản xuất	Tư liệu tiêu dùng	du lịch	khác

Hình 4.1: Sơ đồ mối quan hệ giữa thị trường du lịch và thị trường chung

Cần lưu ý rằng, ranh giới giữa các thị trường không cố định mà rất linh hoạt, có những vùng đan xen, tác động qua lại và có ảnh hưởng lẫn nhau.

Dưới góc độ của các nhà kinh doanh du lịch thì thị trường du lịch là nhóm các khách hàng có nhu cầu về sản phẩm du lịch nhưng chưa được đáp ứng.

Về bản chất, thị trường du lịch là một bộ phận cấu thành tương đối đặc biệt của thị trường hàng hóa nói chung, bao gồm toàn bộ các mối quan hệ về cơ chế kinh tế liên quan đến địa điểm, thời gian, điều kiện và phạm vi thực hiện các dịch vụ, hàng hóa nhằm thỏa mãn nhu cầu du lịch.

“Thị trường du lịch là một bộ phận của thị trường chung, một phạm trù của sản xuất và lưu thông hàng hóa, dịch vụ du lịch, phản ánh toàn bộ quan hệ trao đổi giữa người mua và người bán, giữa cung và cầu và toàn bộ các mối quan hệ, thông tin kinh tế, kỹ thuật gắn với mối quan hệ đó trong lĩnh vực du lịch”.

Khi nghiên cứu thị trường du lịch cần lưu ý các điểm sau:

1. *Thị trường du lịch là một bộ phận* cấu thành thị trường hàng hóa nói chung, cũng bị chi phối bởi các quy luật kinh tế trong nền kinh tế hàng hóa như quy luật cung cầu, quy luật giá trị, quy luật cạnh tranh...;

2. *Thị trường du lịch là nơi thực hiện hàng hóa*, dưới dạng vật chất và dịch vụ, nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội về du lịch, do vậy nó có sự độc lập tương đối đối với thị trường hàng hóa. Sản phẩm du lịch phần lớn là dịch vụ phi vật chất nên việc thực hiện chúng khác với việc thực hiện hàng hóa mang tính vật chất cụ thể;

3. *Toàn bộ các mối quan hệ và cơ chế trên thị trường du lịch* đều phải được liên hệ với vị trí, thời gian, điều kiện và phạm vi thực hiện hàng hóa. Vì vậy để bán được một sản phẩm du lịch cần phải xác định cơ chế kinh tế, chính trị đối với một địa điểm cụ thể, một thời gian xác định và đối tượng khách hàng rõ ràng.

IV.1.2.2. Đặc điểm của thị trường du lịch

Thị trường du lịch, với nghĩa là một bộ phận của thị trường chung nên có đầy đủ các đặc điểm như các thị trường khác. Tuy nhiên do đặc thù của mình nên thị trường du lịch có những đặc điểm và mang tính độc lập riêng so với thị trường khác, cụ thể:

1. *Thị trường du lịch xuất hiện muộn hơn* so với thị trường hàng hóa. Thị trường du lịch chỉ được hình thành khi du lịch trở thành hiện tượng kinh tế – xã hội phổ biến, khi các nhu cầu thiết yếu của con người đã được thỏa mãn và khách du lịch tác động đến "sản xuất" hàng hóa du lịch ở ngoài nơi thường trú bằng sự tiêu dùng của họ;

2. *Trên thị trường du lịch, dịch vụ đóng vai trò chủ chốt*, chiếm từ 50% đến 80% tổng doanh thu, hàng hóa vật chất được trao đổi chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Các dịch vụ chủ yếu được mua bán trên thị trường du lịch gồm vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi, giải trí, môi giới, quảng cáo, hướng dẫn... Các hàng hóa vật chất gồm đồ ăn uống, hàng hóa phục vụ nhu cầu thiết yếu và đặc biệt một loại hàng chỉ được thực hiện trên thị trường du lịch là hàng lưu niệm;

3. *Quan hệ mua bán trên thị trường du lịch là gián tiếp*. Trong thị trường du lịch, hàng hóa là sản phẩm du lịch, một loại hàng hóa không hiện hữu, phi vật chất và được trao đổi thông qua quảng cáo. Các khâu chào giá, lựa chọn, cân nhắc, trả giá, quyết định mua bán phải thông qua quảng cáo và kinh nghiệm, khác hẳn với việc mua bán hàng hóa thông thường;

4. *Đối tượng mua bán* trong thị trường du lịch rất đa dạng, bao gồm hàng hóa vật chất như các nhu yếu phẩm thông dụng, hàng hóa dịch vụ và hàng hóa đặc biệt là các giá trị nhân văn và tài nguyên du lịch thiên nhiên. Các hàng hóa đặc biệt này, sau khi bán rồi người chủ vẫn chiếm hữu nguyên giá trị sử dụng của nó với mức độ hao tổn không đáng kể. Việc mua bán loại hàng hóa này gọi là “xuất khẩu vô hình”;

5. *Khác hẳn với các thị trường hàng hóa khác*, trong thị trường du lịch quan hệ thị trường giữa người mua và người bán bắt đầu từ khi khách quyết định mua cho đến khi trở về nơi cư trú của mình chứ không chấm dứt khi khách đã trả tiền và nhận hàng;

6. *Trên thị trường du lịch*, việc sản xuất và lưu thông sản phẩm du lịch được gắn với thời gian và không gian nhất định, xảy ra đồng thời và tại cùng một địa điểm. Các sản phẩm du lịch nếu không được tiêu thụ, không được bán sẽ không có giá trị và không thể lưu kho;

7. *Trong thị trường du lịch*, khách du lịch mua hàng hóa tại địa điểm du lịch sau khi đã vượt qua chặng đường từ nơi ở đến địa điểm du lịch thông qua sự hiểu biết và quảng cáo, không có sự di chuyển của hàng hóa vật chất và dịch vụ từ nơi sản xuất đến địa phương thường trú của khách hàng như trong các thị trường khác. Do đó, muốn bán sản phẩm du lịch cần thu hút khách hàng đến địa điểm du lịch, tức là việc quảng cáo và quảng bá du lịch đóng vai trò cực kỳ quan trọng, quyết định đến sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp kinh doanh du lịch;

8. *Thị trường du lịch mang tính thời vụ* rõ rệt. Tính thời vụ du lịch do các yếu tố khách quan và chủ quan quyết định và là một vấn đề rất khó dự báo vì cung, cầu du lịch chỉ xuất hiện trong một thời gian nhất định của năm.

IV.1.2.3. Chức năng của thị trường du lịch

Giống như thị trường hàng hóa chung, thị trường du lịch cũng có đầy đủ các chức năng thực hiện, công nhận, thông tin và điều tiết.

1. Chức năng thực hiện và công nhận

Thị trường du lịch thực hiện giá trị hàng hóa, dịch vụ thông qua giá cả. Chi phí sản xuất sản phẩm du lịch của từng doanh nghiệp chỉ được công nhận là chi phí xã hội cần thiết khi hành vi mua và bán được tiến hành và kết thúc trên thị trường du lịch. Sản phẩm du lịch không được tiêu thụ dẫn đến thất thu và nếu quá trình này kéo dài sẽ dẫn

đến thua lỗ, phá sản. Đối với quốc gia, khi sản phẩm du lịch không được công nhận và thực hiện sẽ dẫn đến sự đi xuống của ngành Du lịch;

2. Chức năng thông tin

Thị trường du lịch cung cấp các thông tin về số lượng, cơ cấu, chất lượng và quan hệ tương hỗ của cung, cầu du lịch cho người bán và người mua sản phẩm du lịch. Các thông tin này mang tính toàn diện hơn và được du khách cân nhắc kỹ hơn so với khi mua các hàng hóa vật chất khác. Vì vậy chức năng thông tin của thị trường du lịch đóng vai trò vô cùng quan trọng, góp phần quyết định trực tiếp đến sự phát triển của doanh nghiệp kinh doanh du lịch;

3. Chức năng điều tiết, kích thích thể hiện trên các mặt:

- Đối với người sản xuất, thị trường tác động trực tiếp tới người sản xuất thông qua sự cạnh tranh, buộc họ phải tăng chất lượng và hạ giá thành sản phẩm cho phù hợp với từng loại đối tượng khách du lịch, liên tục đổi mới, khắc phục các yếu kém trong công nghệ và sản phẩm du lịch cho thích hợp với các nhu cầu thường xuyên thay đổi của khách nhằm đạt được lợi ích tối đa. Hiệu quả kinh tế đạt được có tác dụng thu hút nguồn vốn nhàn rỗi trong dân, kích thích đầu tư vào du lịch. Khi vòng đời của sản phẩm du lịch kết thúc, nhu cầu du lịch giảm, người sản xuất sẽ chuyển dịch vốn sang các loại sản phẩm khác, tức là thị trường du lịch đã điều tiết thu hẹp hoặc triệt tiêu sản xuất loại sản phẩm này;

- Đối với người tiêu dùng, thị trường du lịch tác động và hướng khách du lịch tiêu thụ các sản phẩm đã tồn tại, kích thích họ bỏ tiền đi du lịch, do đó kích thích tăng năng suất lao động ở nơi làm việc nhằm mục đích kiếm tiền đi du lịch, từ đó các ngành sản xuất khác cũng phát triển theo.

IV.1. 2.4. Phân loại thị trường du lịch và tác động tương hỗ giữa chúng

1. Phân loại thị trường du lịch. Thị trường du lịch được phân loại theo các tiêu chí sau:

a. Theo khả năng kinh tế của bên bán và bên mua:

- **Thị trường bên bán hay thị trường bên cầu:** là thị trường mà bên bán đóng vai trò chi phối, bên mua bị chi phối vì giữa họ có sự cạnh tranh nhau. Trong thị trường này cầu lớn hơn cung, người bán có lợi, người mua không có khả năng hoặc ít khả năng lựa chọn hàng hóa du lịch;

- **Thị trường bên mua hay thị trường cung:** là thị trường có cung lớn hơn cầu, mọi dịch vụ về hàng hóa du lịch được thỏa mãn đầy đủ. Bên mua là người chi phối, bên bán bị chi phối. Trong thị trường này, người mua có lợi vì có sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các bên bán về chất lượng và giá cả dịch vụ để thu hút khách du lịch;

- **Thị trường thế cân đối hay thị trường cân bằng cung – cầu,** trên thực tế rất ít khi tồn tại loại thị trường này. Trong thị trường cân đối không có sức ép của bên mua và sự lũng đoạn của bên bán.

Có một loại thị trường gọi là thị trường tích cực mà tại đó nhu cầu cao, khả năng cung cấp dồi dào, quá trình mua bán được đẩy mạnh.

b. Theo vị trí địa lý chính trị

- **Thị trường du lịch quốc gia:** là phần thị trường mà mỗi nước chiếm lĩnh được, bao gồm:

+ Thị trường du lịch quốc tế, là thị trường mà ở đó cung thuộc một quốc gia còn cầu lại thuộc một quốc gia khác. Quan hệ tiền – hàng được hình thành và thực hiện vượt qua biên giới quốc gia;

+ Thị trường du lịch nội địa, là thị trường mà ở đó cung và cầu du lịch đều nằm trong lãnh thổ một quốc gia.

Sự phát triển của thị trường du lịch quốc gia phụ thuộc rất lớn vào sự phát triển kinh tế của quốc gia đó. Vận động tiền – hàng chỉ di chuyển từ khu vực này đến khu vực khác trong phạm vi một nước.

- **Thị trường du lịch khu vực:** là thị trường du lịch quốc tế của một số nước ở vùng địa lý nào đó như thị trường du lịch Đông Âu, Tây Âu, ASEAN...;

- **Thị trường du lịch thế giới:** là tổng thị trường du lịch của các quốc gia.

c. Theo đặc điểm không gian của cung và cầu du lịch:

- **Thị trường gửi khách:** là thị trường mà tại đó xuất hiện nhu cầu du lịch của khách hàng. Thị trường gửi khách gồm:

+ Thị trường gửi khách trực tiếp: là xuất phát điểm của nhu cầu du lịch, hành khách bắt đầu hành trình du lịch của mình từ địa điểm này. Có thể nói thị trường gửi khách trực tiếp chính là nơi cư trú hàng ngày của khách;

+ Thị trường gửi khách trung gian: là nơi chuyển tiếp hành trình của khách du lịch từ thị trường gửi khách khác đến du lịch rồi đi tiếp. Trong bối cảnh hiện nay, thị trường gửi khách trung gian đang có vai trò quan trọng.

- **Thị trường nhận khách:** là thị trường mà tại đó có cung du lịch, là nơi sẵn sàng cung ứng các dịch vụ tiêu dùng sản phẩm du lịch, đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Thị trường nhận khách phản ánh chất lượng tổ chức du lịch của nơi cung cấp du lịch, cung cấp những thông tin cần thiết về đối thủ cạnh tranh trong du lịch quốc tế chủ động của một nước hoặc địa phương.

Tổng lượng khách du lịch của tất cả các thị trường nhận khách sẽ bằng tổng khách du lịch của tất cả các thị trường gửi khách. Một nước, một địa phương có thể vừa là thị trường gửi khách vừa là thị trường nhận khách.

d. Theo thực trạng thị trường:

- **Thị trường du lịch thực tế:** là thị trường có đủ điều kiện để thực hiện cung cấp dịch vụ hàng hóa du lịch;

- **Thị trường du lịch tiềm năng:** là thị trường mà ở đó thiếu một số điều kiện để có thể thực hiện được dịch vụ hàng hóa du lịch. Tiềm năng của thị trường gồm ở cả cung và cầu du lịch nhưng do thiếu một số yếu tố mà cung không gặp cầu, như loại kiểu, chất lượng, giá cả hoặc thậm chí do giao thông mà không thực hiện được du lịch. Vì vậy, trong chiến lược phát triển các cơ sở kinh doanh du lịch cần phải tìm hiểu và nghiên cứu rất kỹ loại thị trường này.

e. Theo thời gian:

- **Thị trường du lịch quanh năm:** là thị trường mà ở đó hoạt động du lịch không bị gián đoạn, việc mua bán các sản phẩm du lịch diễn ra quanh năm;

- **Thị trường du lịch thời vụ:** là thị trường mà ở đó hoạt động du lịch bị gián đoạn, giới hạn theo mùa. Cung hoặc cầu du lịch chỉ xuất hiện vào những thời gian nhất định trong năm.

g. Theo dịch vụ du lịch: Các thị trường du lịch được gắn với việc tổ chức nhằm tạo ra các dịch vụ du lịch khác nhau, và như vậy, có bao nhiêu loại dịch vụ du lịch thì có bấy nhiêu loại thị trường. Ví dụ, thị trường vận chuyển, thị trường lưu trú, thị trường khách sạn, thị trường vui chơi giải trí...

Việc phân loại thị trường du lịch chỉ có tính chất tương đối và đan xen lẫn nhau. Sự kết hợp các tiêu thức trên sẽ có thêm các loại hình thị trường du lịch khác nhau như thị trường gửi khách mùa hè, thị trường đón khách mùa lễ hội...

2. Tác động tương hỗ giữa các loại thị trường du lịch

Các loại thị trường du lịch tuy có vai trò độc lập nhưng cũng có quan hệ liên kết chặt chẽ, phụ thuộc và bổ sung cho nhau. Sự phát triển hoặc đình trệ của thị trường này sẽ ảnh hưởng tới thị trường khác.

Mối quan hệ tương hỗ giữa các loại thị trường rất đa dạng do sự phát triển không ngừng của nhu cầu du lịch. Trong quá trình mở rộng thị trường, ngoài vai trò của người bán và mua dịch vụ du lịch còn xuất hiện người trung gian với vai trò đại lý làm nhiệm vụ môi giới, ghép nối giữa người mua và người bán. Giữa các loại thị trường xuất hiện xu hướng cạnh tranh và liên kết. Các thị trường du lịch luôn cạnh tranh nhau về chất lượng và điều kiện phục vụ nhằm thu hút được nhiều khách, tiêu thụ được nhiều hàng hóa để đạt lợi nhuận tối đa. Tuy nhiên, các thị trường cũng có xu hướng liên kết hợp tác với nhau để tập trung sức mạnh, đặc biệt trong lĩnh vực quảng cáo và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch, đón tiễn khách.

Liên kết trên thị trường bao gồm liên kết ngang và liên kết dọc. Liên kết ngang xuất hiện khi các doanh nghiệp du lịch cùng liên kết với nhau và tạo ra các hiệp hội ngành nghề như Hiệp hội khách sạn, Hiệp hội vận chuyển khách... Liên kết dọc là hình thức liên kết giữa các doanh nghiệp du lịch khác loại để phân công phục vụ khách ở những công đoạn khác nhau của hành trình du lịch như liên kết tổ chức đón, vận chuyển, tổ chức nơi ăn nghỉ và du lịch cho khách tại các địa điểm trung gian...

IV.1.3. Cung và cầu trong du lịch

IV.1.3.1. Cầu trong du lịch

1. Bản chất và nội dung của cầu du lịch

Nhu cầu là các mong muốn, nguyện vọng, trong du lịch cầu là sản phẩm của sự phát triển xã hội, mang tính kinh tế – xã hội – văn hoá sâu sắc.

Khi mới xuất hiện, cầu du lịch là nhu cầu cao cấp, tiếp đó là nhu cầu nâng cao và khi du lịch trở thành phổ biến thì cầu du lịch trở thành cần thiết nhằm khôi phục, tăng cường sức khỏe và khả năng lao động, nâng cao thể chất, tinh thần cho con người.

a. Nhu cầu du lịch được hình thành và phát triển từ các nhu cầu tinh thần trong giao tiếp, thưởng thức cảnh đẹp và hưởng thụ. Vì vậy, “*nhu cầu du lịch là loại nhu cầu xã hội đặc biệt và mang tính tổng hợp cao, biểu hiện sự mong muốn tạm thời rời bỏ nơi ở thường xuyên để đến với thiên nhiên và văn hóa nơi khác, là nguyện vọng cần thiết của con người muốn được giải phóng khỏi sự căng thẳng, tiếng ồn, sự ô nhiễm môi trường ngày càng tăng tại các trung tâm công nghiệp, đô thị để nghỉ ngơi, giải trí, tăng cường sự hiểu biết, phục hồi sức khỏe*”.

Nhu cầu du lịch thể hiện ở 3 mức khác nhau, đó là:

- Nhu cầu du lịch cá nhân, bao gồm những mong muốn, nguyện vọng của mỗi con người cụ thể về các hoạt động du lịch;

- Nhu cầu du lịch của nhóm người: là đòi hỏi đi du lịch của một nhóm dân cư có cùng đặc điểm, ví dụ sinh viên, học sinh, phụ nữ, người cao tuổi...;

- Nhu cầu du lịch của xã hội: là tổng thể nhu cầu của các thành viên trong xã hội. Nhu cầu du lịch của xã hội không phải là tổng đại số nhu cầu du lịch của các cá nhân hay nhóm, mà trong các nhu cầu du lịch đó có phần chồng và cộng hưởng.

Ba mức nhu cầu du lịch nêu trên không tồn tại riêng rẽ mà tác động qua lại, gắn bó với nhau trong mối quan hệ biện chứng.

b. Cầu trong du lịch là phạm trù kinh tế biểu hiện nhu cầu về hàng hóa vật chất và dịch vụ du lịch được đảm bảo bằng khối lượng tiền tệ với giá cả nhất định. Vì vậy cũng có thể hiểu là “*Cầu trong du lịch là một bộ phận nhu cầu của xã hội có khả năng thanh toán về hàng hóa vật chất và dịch vụ du lịch, đảm bảo sự đi lại, lưu trú tạm thời của con người ngoài nơi ở thường xuyên của họ, nhằm mục đích nghỉ ngơi, giải trí, tìm hiểu văn hoá, chữa bệnh, tham gia vào các chương trình đặc biệt và các mục đích khác*”.

c. Cầu trong du lịch có những đặc điểm khác biệt so với nhu cầu trong thị trường chung, thể hiện ở chỗ:

- Nó chỉ được thỏa mãn trong điều kiện của nền kinh tế hàng hóa cả ở phạm vi quốc gia và quốc tế, là mắt xích trung gian đặc biệt giữa nhu cầu và tiêu dùng du lịch giữa các nước, các vùng và địa phương với nhau;

- Nhu cầu du lịch được thỏa mãn thông qua chuyến đi và lưu lại ngoài nơi cư trú;

- Đòi hỏi phải có khối lượng dịch vụ hàng hóa nhất định để nhu cầu có khả năng thực hiện thanh toán;

- Dịch vụ của các cơ sở phục vụ lưu trú, ăn uống không phải là mục đích của cầu du lịch nhưng là thành phần đáng kể trong khối lượng của cầu du lịch và quyết định chất lượng của chuyến đi.

d. Cầu du lịch được chia thành 2 nhóm:

- Cầu về dịch vụ du lịch, bao gồm các loại:

+ Dịch vụ chính, đó là cầu về dịch vụ vận chuyển và đảm bảo lưu trú, ăn uống. Bản chất của du lịch là sự đi lại do không có sự di chuyển của hàng hóa du lịch đến với người tiêu dùng nên buộc lòng du khách phải đến với hàng hóa. Ăn uống, lưu trú không phải là mục đích của chuyến đi nhưng do tính chất tự nhiên, những chi phí này lại chiếm phần lớn trong chi tiêu của khách du lịch, xác định phần còn lại của cầu trong du lịch và đảm bảo chất lượng của chuyến đi;

+ Dịch vụ đặc trưng: là những nhu cầu về dịch vụ và nhu cầu cảm thụ, thưởng thức mà vì nó con người chấp nhận chuyến đi du lịch. Chúng thường là nguyên nhân và mục đích của chuyến đi, do đó các tổ chức kinh doanh du lịch phải cố gắng khai thác sử dụng triệt để và hợp lý tài nguyên du lịch nhằm đáp ứng ngày càng cao cầu về dịch vụ đặc trưng này;

+ Dịch vụ bổ sung, phát sinh trong chuyến đi của du khách như thông tin, liên lạc, làm visa, đặt chỗ, mua vé máy bay... Phần lớn các dịch vụ này phát sinh tại điểm du lịch, cần được đáp ứng trong thời gian ngắn.

Nhóm nhu cầu chính và đặc trưng do các cơ sở du lịch đáp ứng, nhu cầu bổ sung do cơ sở du lịch cùng với cơ sở sản xuất du lịch phối hợp để đáp ứng.

- Cầu về hàng hóa, gồm 2 nhóm cơ bản:

+ Hàng lưu niệm: có tác dụng làm du khách nhớ điểm du lịch. Nhu cầu này chỉ xuất hiện và đáp ứng trong thị trường du lịch. Đáp ứng tốt cầu về hàng lưu niệm mang lại hiệu ứng cao, khôi phục và phát triển ngành nghề thủ công, tăng cường khả năng xuất khẩu tại chỗ;

+ Hàng có giá trị kinh tế đối với khách du lịch: nhằm thu lợi cho du khách, đôi khi được du khách dùng để trang trải kinh phí cho chuyến đi.

2. Đặc trưng của cầu trên thị trường du lịch

- Cầu trong du lịch chủ yếu là cầu về dịch vụ, đặc biệt tỷ trọng dịch vụ chính ngày càng giảm trong khi dịch vụ bổ sung tăng lên đáng kể;

- Cầu trong du lịch đa dạng, phong phú và phụ thuộc vào nhận thức, ý thức của từng cá nhân, gia đình, nhóm người, phong tục tập quán của cộng đồng dân cư, thời gian và tâm trạng sức khỏe của họ. Nhiều khi cầu du lịch rất trái ngược nhau;

- Cầu trong du lịch có tính linh hoạt cao, chúng dễ bị thay đổi bởi cầu về hàng hóa, dịch vụ khác, thậm chí ngay trong cầu du lịch thì cầu về 1 loại dịch vụ, hàng hóa cũng dễ thay đổi. Hệ số linh hoạt của cầu trong du lịch càng nhỏ nếu nhu cầu du lịch càng trở nên cần thiết đối với con người;

- Cầu du lịch nằm phân tán và cách xa cung về mặt không gian. Trong du lịch, cầu có ở mọi nơi, không phân biệt địa phương, lãnh thổ. Ở đâu có dân cư và nhóm dân cư này có nhu cầu du lịch và khả năng thanh toán thì ở đó phát sinh cầu du lịch nhưng cung lại chỉ ở 1 nơi, 1 địa điểm được xác định từ trước, cách xa cầu. Điều này gây khó khăn cho sự gặp gỡ cung – cầu và làm tăng tính mềm dẻo, linh hoạt của cầu trong du lịch;

- Cầu trong du lịch mang tính chu kỳ. Đặc trưng này của du lịch được quyết định bởi mối quan hệ mật thiết giữa cầu trong du lịch và thời gian rỗi của con người, khả năng thu nhập và tích lũy tài chính, thói quen và tâm lý của người dự kiến đi du lịch.

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến cầu du lịch

a. Yếu tố tự nhiên tác động đến việc hình thành cầu du lịch, thể hiện ở chỗ:

- Đặc điểm các yếu tố tự nhiên ở nơi ở thường xuyên. Những nơi có điều kiện tự nhiên bất lợi làm nảy sinh nhu cầu du lịch và khi có khả năng thanh toán sẽ trở thành cầu trong du lịch;

- Đặc điểm các yếu tố tự nhiên của điểm du lịch, những nơi có điều kiện tự nhiên thuận lợi sẽ thu hút khách du lịch hơn.

b. Yếu tố văn hoá-xã hội tác động đến việc hình thành, khối lượng và cơ cấu của cầu du lịch, bao gồm:

- Tình trạng tâm, sinh lý con người. Khi tâm trạng thư thái, sức khỏe tốt con người có xu hướng thích đi du lịch, ngược lại đôi khi đang mệt mỏi cũng xuất hiện cầu du lịch nhằm thay đổi không khí;

- Độ tuổi và giới tính của khách du lịch có tác động nhiều đến cầu du lịch, tuổi trẻ thích đi du lịch nhưng tài chính lại bị hạn chế và ngược lại;

- Thời gian rỗi, là khoảng thời gian ngoài giờ làm việc, học tập được sử dụng để phục hồi, phát triển sức lực trí tuệ, tinh thần. Không có thời gian rỗi thì không có du lịch,

thời gian nghỉ càng dài nhu cầu du lịch càng tăng. Số lượng thời gian rỗi do nhiều yếu tố quyết định nhưng quan trọng nhất là năng suất lao động, các thể chế và luật quản lý, việc áp dụng tiến bộ khoa học công nghệ;

- Dân cư. Số lượng, kết cấu và phân bố nơi ở của dân cư có tác động đến cầu du lịch. Dân cư của 1 địa phương nào đó có nhu cầu du lịch tùy thuộc đặc điểm xã hội, nhân khẩu nhưng ngược lại, hoạt động sinh sống của dân cư lại là yếu tố hấp dẫn du khách;

- Bản sắc văn hoá và tài nguyên nhân văn khác tác động đến cầu du lịch qua 4 giai đoạn: thông tin, tiếp xúc, nhận thức và đánh giá nhận xét có tác dụng thúc đẩy việc hình thành, cơ cấu và khối lượng cầu du lịch;

- Trình độ văn hoá tác động đến cả người có nhu cầu và người sản xuất dịch vụ du lịch. Trình độ văn hoá cao làm tăng số người đi du lịch và ngược lại, trình độ văn hoá của cư dân và người sản xuất du lịch làm tăng tính hấp dẫn của du lịch;

- Nghề nghiệp là những hoạt động phục vụ cho mục đích kiếm sống dưới nhiều hình thức được lặp đi lặp lại trong khoảng thời gian dài hoặc cả cuộc đời. Đặc thù nghề nghiệp tạo cho con người khả năng di chuyển nhiều hay ít;

- Thị hiếu và các kỳ vọng.

c. Yếu tố kinh tế có tính chất quyết định, tác động trực tiếp và nhiều chiều lên cầu du lịch:

- Thu nhập của dân cư, người tiêu dùng. Du lịch chỉ nảy sinh khi thu nhập của dân cư đạt đến một mức độ nhất định, vượt qua mức cân đối đáp ứng các nhu cầu thiết yếu hoặc phải có nguồn thu nhập bổ sung đủ để bù đắp cho những chi phí của chuyến du lịch. Thu nhập của dân cư ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng mua của người tiêu dùng trên thị trường du lịch;

- Giá cả hàng hóa. Trong phạm vi rộng, giá cả hàng hóa thay đổi gây nên biến động nhu cầu du lịch, trong thị trường du lịch thì sự tác động này diễn ra theo hướng: giá cả hàng hóa giảm thì nhu cầu du lịch tăng. Mặt khác, mối quan hệ này cũng thể hiện ngay trong nhu cầu du lịch: chi phí vận chuyển tăng thì cầu về phòng ngủ giảm...;

- Tỷ giá trao đổi ngoại tệ có ảnh hưởng đến cầu du lịch quốc tế: đồng tiền bị phá giá làm tăng nhu cầu du lịch hoặc nơi nào có tỷ giá cao thì hấp dẫn du khách.

d. Cách mạng khoa học kỹ thuật, công nghệ tin học và quá trình đô thị hóa. Các yếu tố này một mặt tạo điều kiện cần thiết để hình thành nhu cầu du lịch và chuyển hóa

thành cầu du lịch, mặt khác yếu tố này làm cho sự cân bằng nhịp sống bị phá vỡ, buộc con người phải nghỉ ngơi để khôi phục lại, từ đó làm tăng cầu du lịch;

e. Yếu tố chính trị. Nền chính trị ổn định sẽ tăng cầu du lịch, các chính sách của Đảng cầm quyền, thủ tục xuất nhập cảnh, chế độ hải quan... là yếu tố ảnh hưởng quyết định đến tính hấp dẫn của du lịch;

f. Hệ thống GTVT là tiền đề cho sự phát triển du lịch. Mạng lưới GTVT quốc gia là đường dẫn khách đến nơi du lịch, mạng lưới GTVT trong điểm du lịch là yếu tố quyết định cho việc thực hiện chương trình du lịch đã định.

Phương tiện GTVT thúc đẩy việc hình thành chủng loại, tần suất, số lượng và cơ cấu của cầu du lịch. Sự ra đời của các phương tiện vận tải hiện đại cho phép du khách đi xa hơn, thời gian di chuyển ngắn hơn và khả năng hưởng thụ du lịch trong khi di chuyển cao hơn. Tại điểm du lịch, các phương tiện chuyên dùng cho phép du khách thực hiện các cầu du lịch khác nhau như cáp treo, tham quan đáy biển...

Việc điều hành giao thông đảm bảo an toàn, thông thoáng, các quy định về giao thông như đi bên phải, trái... có ảnh hưởng trực tiếp đến cầu du lịch;

g. Các yếu tố khác, như những hoạt động xúc tiến du lịch, quảng cáo, mức độ ô nhiễm môi trường, các yếu tố bất thường như thiên tai, xung đột chính trị... cũng tác động mạnh đến cầu du lịch.

IV.1.3.2. Cung trong du lịch

1. Bản chất và nội dung của cung du lịch

Cung trong du lịch có ý nghĩa là đáp ứng mọi nhu cầu về hàng hóa vật chất và dịch vụ du lịch trên thị trường. Vì vậy, “*cung trong du lịch là khả năng cung cấp dịch vụ và hàng hóa du lịch khác, nhằm đáp ứng các nhu cầu du lịch. Nó bao gồm toàn bộ hàng hóa du lịch (cả hàng hóa vật chất và dịch vụ du lịch) được đưa ra thị trường*”.

Từ khái niệm đó nhận thấy rằng có sự khác nhau giữa sản phẩm du lịch và cung du lịch vì “*sản phẩm du lịch bao gồm toàn bộ các giá trị sử dụng để thỏa mãn nhu cầu du lịch nhất định*”, trong khi đó, cung du lịch bao gồm toàn bộ số lượng hàng hóa mà người bán có khả năng và sẵn sàng bán ở các mức giá khác nhau trong một thời gian và không gian nhất định.

a. Cung du lịch bao gồm 2 yếu tố cơ bản là khả năng và ý muốn sẵn sàng bán hàng hóa vật chất và dịch vụ du lịch của người bán. Người bán là những người sản xuất và thành phần trung gian như các hãng tổ chức tour và đại lý du lịch;

b. Cung trong du lịch được tạo ra từ tài nguyên du lịch, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, những dịch vụ phục vụ khách du lịch và hàng hoá cung cấp cho khách du lịch;

c. Cung trong du lịch là đại lượng có thực, được xác định bởi:

- Số lượng: là toàn bộ khối lượng dịch vụ và hàng hoá mà người bán có thể thực hiện được trên thị trường trong một thời điểm nhất định với giá xác định. Nó được xác định bởi khả năng cơ sở vật chất kỹ thuật chuyên ngành và cơ sở hạ tầng tạo ra dịch vụ và hàng hoá cần thiết;

- Chất lượng: là toàn bộ mối quan hệ phức tạp giữa người mua và người bán, được xác định thông qua giá cả hàng hoá, dịch vụ du lịch trên thị trường và phụ thuộc vào quyền lợi, tỷ trọng của người bán trên thị trường.

d. Khả năng sẵn sàng đón tiếp du khách, thể hiện ở 3 nhóm điều kiện:

- Các điều kiện về tổ chức: thể hiện sự có mặt của các nhà sản xuất và bán hàng hoá du lịch trên thị trường, sự quản lý nhằm đảm bảo cung cấp du lịch trên thị trường được thường xuyên;

- Các điều kiện về kỹ thuật, gồm cơ sở vật chất kỹ thuật và hạ tầng phục vụ du lịch như hệ thống cung cấp năng lượng, thông tin liên lạc, GTVT...;

- Các điều kiện về kinh tế: quyết định trực tiếp đến khả năng sẵn sàng đón tiếp khách, cung ứng các yếu tố đầu vào theo nhịp độ và giá cả thuận lợi đảm bảo cho họ có khả năng cạnh tranh trên thị trường.

e. Các hình thái của cung du lịch:

- Cung bị giá trị thấp chi phối, xuất hiện khi cung quá dư thừa và một phần của tổng lượng lao động không được xã hội công nhận;

- Cung bị giá trị cao chi phối, xuất hiện khi tổng lượng cung thường xuyên thấp hơn tổng lượng cầu và toàn bộ hao phí lao động cá biệt được xã hội công nhận;

- Cung bị giá trị trung gian chi phối, xảy ra khi cung bằng cầu. Hình thái này phù hợp nhất cho cả người mua và người bán. Trong thực tế loại hình này được thừa nhận khi giá trị thị trường không có sự thay đổi lớn.

2. *Đặc trưng của cung du lịch*

a. Cung du lịch thường không tồn tại ở dạng hiện vật.

Vì nhu cầu du lịch chủ yếu được thoả mãn nhờ dịch vụ mà dịch vụ không tồn tại ở dạng hiện vật nên cung du lịch chỉ tham gia thị trường một cách gián tiếp và gắn với cơ sở sản xuất thông qua các thông tin về chúng;

b. Cung du lịch thường không có tính mềm dẻo, linh hoạt do các nguyên nhân:

- Sản xuất và tiêu dùng dịch vụ cũng như một số hàng hoá du lịch diễn ra đồng thời tại điểm du lịch, vì vậy khi có thay đổi cầu thì cung không thể nhập từ chỗ khác được;

- Dịch vụ du lịch không lưu kho được nên phải điều tiết khi giá cả thay đổi;

- Trong quá trình tạo ra cung du lịch, tỷ trọng vốn cố định lớn hơn vốn lưu động, do đó không thể huy động cùng một lúc đủ vốn để tạo ra cơ sở vật chất kỹ thuật làm tiền đề sản xuất cung du lịch;

c. Cung du lịch bị hạn chế về mặt số lượng và thường được tổ chức một cách thống nhất trên thị trường. Số lượng và năng lực của doanh nghiệp du lịch là đại lượng hạn chế trong một thời điểm nhất định. Các doanh nghiệp phải phối hợp với nhau để đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của khách;

d. Cung du lịch có tính chuyên môn hoá cao. Mặc dù cung du lịch rất đa dạng nhưng trong từng dịch vụ lại đòi hỏi tính chuyên môn cao do:

- Tính chuyên môn hoá bắt nguồn từ sự phát triển nhanh chóng của nó vì dịch vụ và hàng hoá du lịch rất phong phú nên phải tạo điều kiện cho du khách tự do lựa chọn;

- Tính chuyên môn hoá được xem như một yếu tố mở rộng thị trường và thúc đẩy sự cạnh tranh gay gắt giữa các người bán trên thị trường du lịch.

3. Những yếu tố xác định cơ cấu và khả năng của cung du lịch

a. Sự phát triển của lực lượng sản xuất, quan hệ sản xuất và các thành tựu khoa học công nghệ. Đây là yếu tố cơ bản tác động đến cung du lịch, thể hiện ở các góc độ sau:

- Sự phát triển của lực lượng và quan hệ sản xuất tạo ra cầu du lịch, đồng thời tạo ra sức ép buộc phải hình thành thị trường du lịch để đáp ứng;

- Sản xuất phát triển làm cho đời sống nhân dân nâng cao dẫn đến cung du lịch thay đổi cả chất và lượng;

- Lực lượng và quan hệ sản xuất phát triển tạo điều kiện thuận lợi để phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật và hạ tầng phục vụ du lịch;

- Áp dụng các thành tựu khoa học công nghệ cho phép tăng năng suất lao động, giảm giá thành du lịch.

b. Cầu du lịch. Khối lượng tiền thoả mãn nhu cầu của con người có tác động quyết định tới khối lượng dịch vụ, hàng hoá bán trên thị trường du lịch. Tình trạng của cầu tác động đồng thời đến số lượng bán hàng thực tế, quá trình chuyên môn hoá của cung và đặc điểm của các hoạt động trung gian;

c. Các yếu tố đầu vào như lao động, vốn, đất đai... ảnh hưởng đến khả năng cung cấp sản phẩm du lịch, do đó làm thay đổi khả năng cạnh tranh của nhà cung cấp du lịch;

d. Số lượng người sản xuất tỷ lệ thuận với cung du lịch, tuy nhiên tăng đến mức độ nào đó sẽ gây nên tình trạng thừa ế trong thị trường du lịch;

e. Các kỳ vọng. Những kỳ vọng của người bán thuận lợi cho sản xuất du lịch thì cung du lịch hình thành nhanh chóng, lượng cung phát triển nhanh và ngược lại;

f. Mức độ tập trung hoá của cung càng cao thì cung càng mở rộng trên thị trường du lịch, tăng khả năng cạnh tranh của người bán. Tập trung hoá diễn ra theo 2 hướng:

- Tập trung hoá theo chiều ngang khi các doanh nghiệp cùng một lĩnh vực kết hợp với nhau, ví dụ như các hãng lữ hành, khách sạn...;

- Tập trung hoá theo chiều dọc, xảy ra khi các doanh nghiệp khác nhau kết hợp với nhau.

Tập trung hoá theo chiều ngang thường diễn ra trước, sau đó mới theo chiều dọc.

g. Chính sách thuế. Chính sách thuế có ảnh hưởng quan trọng đến chiến lược kinh doanh của các nhà sản xuất du lịch, do đó ảnh hưởng đến cung du lịch;

h. Chính sách du lịch của quốc gia mà một phần được thể hiện qua chính sách thuế tác động đến việc hình thành cung du lịch, lượng cung và cơ cấu của nó trên thị trường du lịch.

Các chính sách du lịch quốc gia chủ yếu gồm:

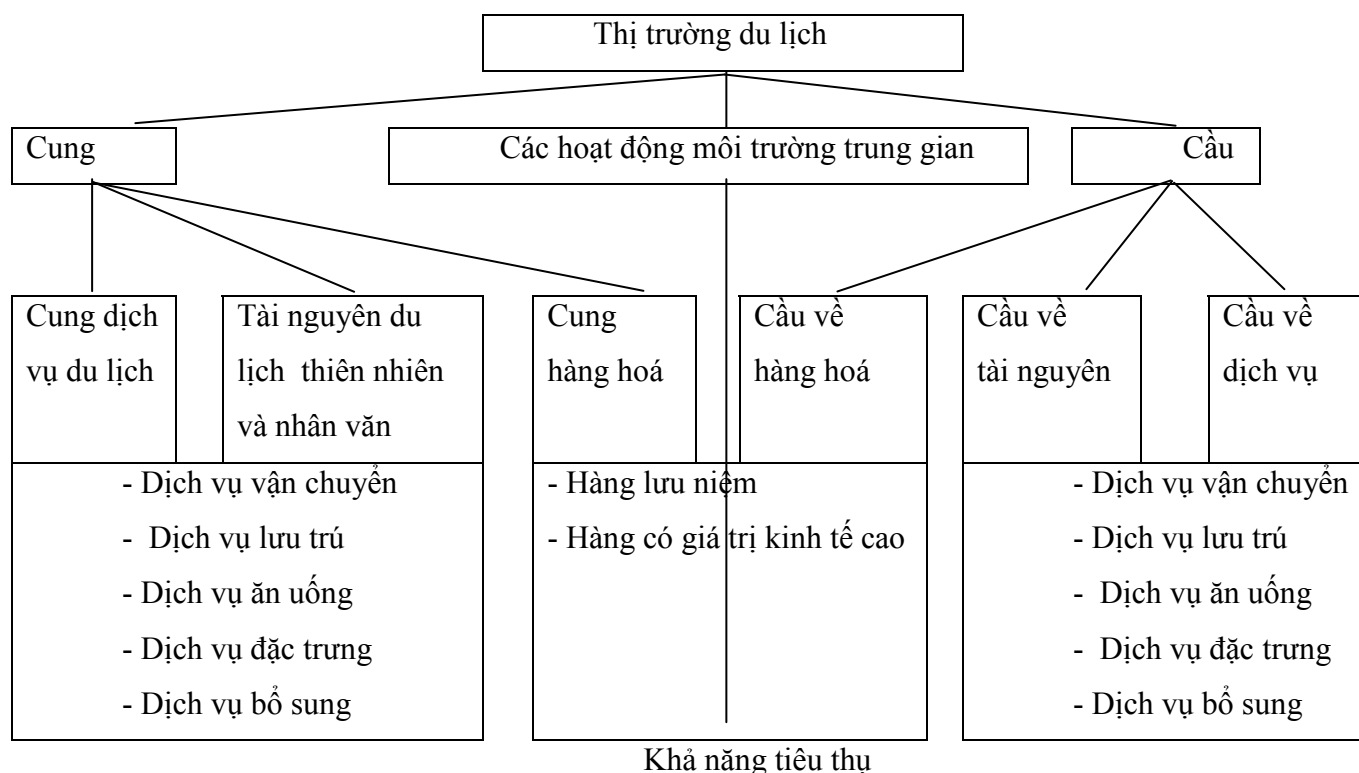
- Chính sách bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch: tác động trực tiếp đến lượng cung, quyết định việc đa dạng hoá và nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch;

- Chính sách phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch;

- Chính sách khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia phát triển du lịch;

- Chính sách vốn;
- Chính sách thị trường;
- Chính sách nghiên cứu khoa học công nghệ du lịch;
- Chính sách khai thác, sử dụng, bảo vệ môi trường, tài nguyên du lịch, giữ gìn và phát huy bản sắc văn hoá dân tộc;
- Chính sách cải cách hành chính: tác động trước hết đến việc mở rộng cầu du lịch và thúc đẩy hình thành thị trường du lịch, góp phần giảm phiền hà cho người đầu tư, sản xuất du lịch, làm tăng lượng cung trên thị trường;

i. Các sự kiện bất thường có thể làm giảm, thậm chí triệt tiêu cung du lịch.



Hình 4.2: Sơ đồ mối quan hệ cung – cầu trong thị trường du lịch

IV. 2. ĐẶC ĐIỂM, BẢN CHẤT VÀ VAI TRÒ CỦA DU LỊCH LỮ HÀNH

Hoạt động du lịch về bản chất là loại hoạt động mang tính tổng hợp, đa dạng và phức tạp. Để tạo ra một sản phẩm du lịch phải có sự liên kết chặt chẽ giữa các doanh

ng nghiệp du lịch. Trong tập hợp các hoạt động đó có một loại mang tính phức tạp về nội dung, có những đặc điểm riêng so với các hoạt động khác, đó là hoạt động lữ hành. Du lịch Đường sắt về bản chất chính là du lịch lữ hành.

IV.2.1. Khái niệm, bản chất và chức năng của du lịch lữ hành

IV.2.1.1. Khái niệm du lịch lữ hành

Ngành Du lịch học định nghĩa: “*Loại hoạt động du lịch mà nội dung có 3 thuộc tính là: tổ chức-sản xuất, môi giới trung gian và khai thác là hoạt động đặc biệt - hoạt động lữ hành*”.

IV.2.1.2. Bản chất và chức năng của du lịch lữ hành

1. Bản chất của du lịch lữ hành

- Trong hoạt động lữ hành, các chuyên viên Marketing có nhiệm vụ nghiên cứu thị trường, thiết lập các mối quan hệ với các đối tác (là các hãng lữ hành thuộc thị trường đón hoặc gửi khách), thu nhập, xử lý thông tin và thiết kế sản phẩm đặc thù là *tour du lịch*;

- Tổ chức các hoạt động khác nhằm thực hiện các tour du lịch với mục đích thoả mãn tối đa nhu cầu của hành khách. Những hoạt động đó mang nội dung tổ chức - sản xuất ra loại sản phẩm đặc trưng (tour) và chuẩn bị hoàn hảo các loại công việc khác để tiêu thụ sản phẩm trên thị trường;

- Các chuyên viên điều hành có nhiệm vụ chấp nối mối quan hệ với doanh nghiệp cung ứng các loại dịch vụ du lịch cho khách, liên kết chúng lại nhằm mục đích thực hiện có chất lượng sản phẩm đã bán ra, làm cầu nối giữa người sản xuất và người tiêu thụ, sử dụng các loại dịch vụ du lịch. Trong một số sản phẩm cụ thể, doanh nghiệp du lịch không phải là chủ thể sản xuất ra sản phẩm mà tiêu thụ những sản phẩm do doanh nghiệp khác uỷ quyền, làm vai trò trung gian giữa người sản xuất và tiêu dùng, làm môi giới giữa cung và cầu trong thị trường du lịch;

- Đặc thù của thị trường du lịch là du khách thường ở cách xa địa điểm du lịch, thiếu những thông tin cần thiết để chuẩn bị và thực hiện chuyến đi của mình. Hoạt động tư vấn cung cấp thông tin là biểu hiện chức năng môi giới trung gian giữa du khách và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ, giữa cung và cầu du lịch;

- Mục tiêu của doanh nghiệp du lịch là tổ chức khai thác đến mức tối đa lượng hành khách có tiềm năng tham gia các tour du lịch do Doanh nghiệp tổ chức. Vì vậy, để

chủ động trong công tác phục vụ du khách, Doanh nghiệp phải đầu tư xây dựng cơ sở vật chất riêng như khách sạn, nhà hàng, phương tiện di chuyển... Khi đó họ lại phải tận dụng tối đa công suất trang thiết bị kỹ thuật sẵn có, và như vậy, cơ sở vật chất này lại không chỉ thuần túy phục vụ cho du khách của Doanh nghiệp mình.

2. Chức năng của du lịch lữ hành

Hiện nay có 2 trường phái về chức năng hoạt động lữ hành.

a. Trường phái thứ nhất (đứng đầu là Hance Klut) quan niệm chức năng chính của hoạt động lữ hành là chức năng môi giới, trung gian, tức là giới hạn ở 2 nhóm công việc:

- Chuẩn bị, bao gồm chuẩn bị, phát hành các tài liệu tuyên truyền quảng cáo, thông tin - phân phát, trang bị những tài liệu cần thiết cho một chuyến đi du lịch, hướng dẫn các thủ tục xuất - nhập cảnh, thiết kế sản phẩm, tư vấn thông tin cần thiết;

- Thực hiện, bao gồm những loại công việc có liên quan trực tiếp đến tổ chức và thực hiện một hành trình du lịch, liên quan đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành. Các công việc này chủ yếu là tổ chức bán vé vận chuyển, cung cấp dịch vụ lưu trú, cung ứng dịch vụ chơi giải trí, thực hiện việc bán bảo hiểm cho du khách, đón tiếp khách ở các địa điểm du lịch, bán các dịch vụ của doanh nghiệp du lịch khác.

b. Trường phái thứ hai (đứng đầu là M. Bogdan) công nhận vai trò và chức năng môi giới trung gian của hoạt động lữ hành, nhưng xác định còn chức năng sản xuất tạo ra sản phẩm riêng của mình là các tour du lịch và các dịch vụ khác chỉ được tổ chức thực hiện bởi các hãng du lịch, như tư vấn thông tin, cung cấp tại chỗ những nhu cầu hết sức đa dạng của du khách, liên kết với các hãng du lịch khác thành một dịch vụ tổng hợp đặc trưng cho hoạt động lữ hành. Quá trình này được thực hiện một cách khoa học theo hướng luôn hoàn thiện và nâng cao chất lượng.

Du lịch lữ hành còn có chức năng khai thác, thể hiện cụ thể trên các khía cạnh:

- Khai thác tập khách tiềm năng, biến khả năng du lịch của tập khách này trở thành nhu cầu và hướng dẫn họ tham gia hành trình du lịch;

- Khai thác khi doanh nghiệp lữ hành là chủ sở hữu cơ sở lưu trú, phương tiện vận chuyển, nhà hàng, địa điểm vui chơi giải trí... khi đó doanh nghiệp không còn thực hiện nhiệm vụ trung gian nữa mà trực tiếp khai thác cơ sở vật chất của mình.

Tóm lại, dù theo quan điểm nào thì du lịch lữ hành cũng có 2 nhóm chức năng:

- **Chức năng cơ bản:** xác định nhiệm vụ và hoạt động chính của du lịch, đó là chức năng môi giới trung gian với 2 hình thức biểu thị:

+ Môi giới “tuyệt đối” khi hãng đóng vai trò bán lẻ sản phẩm du lịch, tiêu thụ các sản phẩm do hãng khác sản xuất như cung cấp nhà cửa, vận chuyển, hướng dẫn du khách...;

Cầu du lịch ⇔ Hãng lữ hành ⇔ Cung du lịch

Du khách ⇔ Hoạt động lữ hành ⇔ Hoạt động du lịch khác

Hình 4.3: Sơ đồ chức năng môi giới “tuyệt đối” của du lịch lữ hành

+ Môi giới “gián tiếp”: sản phẩm du lịch được tạo ra có thể tiêu thụ một cách riêng lẻ, độc lập hoặc hãng du lịch liên kết các dịch vụ đơn lẻ thành một sản phẩm riêng, đặc thù gọi là “*tour du lịch trọn gói*” trong đó các dịch vụ đơn lẻ được cung cấp bởi các hãng du lịch khác như khách sạn, nhà hàng, công ty vận chuyển, công ty cung ứng dịch vụ hướng dẫn... Các tour du lịch trọn gói được uỷ quyền cho một hãng lữ hành hoặc các đại lý du lịch tiêu thụ hưởng hoa hồng.

Cầu du lịch ⇔ Hãng lữ hành 1 ⇔ Hãng lữ hành 2 ⇔ Cung du lịch

Du khách ⇔ Hãng lữ hành 1 ⇔ Hãng lữ hành 2 ⇔ Hoạt động du lịch khác

Hình 4.4: Sơ đồ chức năng môi giới “gián tiếp” của du lịch lữ hành

- **Chức năng phụ, bổ sung:** không có vai trò xác định bản chất của hoạt động lữ hành, không quyết định những nhiệm vụ trọng yếu của doanh nghiệp du lịch, mà chỉ quy định những nhiệm vụ tồn tại dưới sự uỷ thác của doanh nghiệp khác, thậm chí không thuộc hệ thống kinh doanh du lịch.

IV.2.2. Du lịch Đường sắt Việt Nam

IV.2.2.1. Khái quát về Du lịch Việt Nam

DLVN tuy mới chính thức ra đời khoảng gần 50 năm nhưng có tốc độ phát triển rất mạnh và hiện nay Du lịch thuộc nhóm 20 sản phẩm và dịch vụ của Việt Nam có khả năng cạnh tranh trên thị trường Quốc tế.

Việt Nam đang sở hữu 5 Di sản thiên nhiên và văn hoá thế giới, đó là Cố đô Huế, phố cổ Hội an, vịnh Hạ long, thánh địa Mỹ sơn và quần thể Phong nha-Kẻ bàng, 1 di sản phi vật thể là Nhã nhạc cung đình Huế. Hiện nay Việt Nam cũng đang lập hồ sơ để đề

ngiht UNESCO công nhận thêm một số di tích nữa. Lực lượng lao động trong ngành DLVN khoảng 230.000 người, đa số có trình độ nghiệp vụ cao và đã qua đào tạo.

Nhận thấy tầm quan trọng của du lịch, Đảng và Chính phủ Việt Nam đã có nhiều Nghị quyết và Chính sách để phát triển du lịch, từ năm 2001 đến 2005 đã đầu tư 2.146 tỷ đồng để phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch. Đến tháng 6 năm 2005 DLVN có gần 5.900 cơ sở lưu trú với 120.000 phòng, trong đó có 2.572 khách sạn với 72.064 phòng đạt tiêu chuẩn 3 đến 5 sao. Việt nam đủ năng lực để tổ chức các hoạt động lớn như Hội nghị APEC, đại hội thể thao SEA GAMES... được quốc tế đánh giá cao. Việt nam đã trở thành “Điểm đến hấp dẫn và an toàn” nhất trong khu vực, một số Doanh nghiệp DLVN chiếm thứ hạng cao trong bảng xếp hạng của Tổ chức lữ hành thế giới WTO. Lượng du khách quốc tế và nội địa liên tục tăng cao, doanh thu từ du lịch cũng vì vậy tăng lên.

Bảng 4.1

Kết quả sản xuất kinh doanh của ngành DLVN

TT	Năm	Lượt khách du lịch (10 ⁶)		Tổng doanh thu (tỷ VND)	Nộp ngân sách (tỷ VND)
		Nội địa	Quốc tế		
1	2001	8,5	1,7	10.720	400
2	2002	11,0	2,14	23.500	800
3	2003	11,65	2,33	24.205	780
4	2004	13,0	2,6	35.050	740
5	2005	13,65	2,82	50.200	840

(Nguồn: Tổng cục Du lịch và Tổng cục Thuế Việt Nam)

Tuy có nhiều tiến bộ vượt bậc như vậy nhưng DLVN vẫn còn những hạn chế sau:

1. Sản phẩm du lịch kém hấp dẫn. Mặc dù sở hữu nhiều tài nguyên du lịch nhưng các sản phẩm du lịch của Việt Nam vẫn kém hấp dẫn, hàng lưu niệm chất lượng xấu, đơn giản về chủng loại, các dịch vụ, hình thức vui chơi giải trí đơn điệu, chậm đổi mới và cải tiến chương trình du lịch... Hệ quả của việc này là tuy lượng du khách lớn nhưng mức chi tiêu bình quân một du khách không cao, tỷ lệ số du khách quốc tế quay lại thấp;

2. Đội ngũ hướng dẫn viên du lịch yếu kém. Chất lượng tour du lịch phụ thuộc khá lớn vào đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, tuy nhiên hiện nay đội ngũ này của Việt Nam không đáp ứng được cả về số lượng và chất lượng. Số lượng hướng dẫn viên được

cấp thẻ chiếm tỷ lệ không cao trong tổng số hướng dẫn viên hoạt động. Số hướng dẫn viên thông thạo tiếng Nhật, Hàn... ít;

3. *Chất lượng phục vụ không cao*, thể hiện trên những mặt chủ yếu sau:

- Cơ sở vật chất kỹ thuật yếu kém, không đồng bộ và chưa phù hợp với du khách quốc tế;

- Phát sinh nhiều chi phí bất ngờ không nằm trong chương trình và chiếm tỷ trọng tương đối cao;

- Nạn quấy nhiễu du khách, đặc biệt là du khách nước ngoài.

4. *Hạn chế về mặt quảng bá, xúc tiến du lịch*. Chính vì hạn chế trong khâu xúc tiến quảng bá du lịch nên DLVN vẫn còn khá xa lạ với nhiều người, đặc biệt là du khách quốc tế;

5. *Môi trường du lịch còn kém hấp dẫn*, vì vậy dù Việt Nam nằm trong vùng có tiềm năng du lịch và sở hữu nhiều tài nguyên du lịch có giá trị, người dân Việt Nam mến khách, an ninh trật tự tốt nhưng lượng khách đến Việt Nam chỉ bằng 1/5 so với Malaixia, 1/4 so với Thái Lan, 1/3 so với Singapore...

IV.2.2.2. *Khái quát về du lịch ĐSVN*

ĐSVN có lịch sử hình thành, phát triển hơn một thế kỷ và đã có những đóng góp to lớn trong các cuộc đấu tranh giải phóng dân tộc trước đây cũng như công cuộc Công nghiệp hoá - Hiện đại hoá đất nước ngày nay. ĐSVN có vai trò quan trọng trong việc vận chuyển hàng hoá, hành khách phục vụ nhu cầu phát triển kinh tế, văn hoá, xã hội và giao lưu giữa các vùng miền và quốc tế cũng như sự nghiệp bảo vệ an ninh quốc phòng, toàn vẹn lãnh thổ.

Hiện nay mạng lưới ĐSVN gồm 7 tuyến với tổng chiều dài hơn 3000 km chạy qua hầu hết các trung tâm kinh tế, văn hoá, xã hội và danh lam thắng cảnh của cả nước. Đây là một lợi thế to lớn để phát triển kinh doanh du lịch trong Doanh nghiệp ĐSVN. Về cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch, ĐSVN có hơn 30 khách sạn, nhà nghỉ với 780 phòng được phân bố tại các thành phố và khu du lịch lớn của cả nước, trong đó có 9 khách sạn với 250 phòng đạt tiêu chuẩn 3 sao. Các Xí nghiệp vận tải đường sắt và ga lớn đều có hệ thống nhà nghỉ, nhà lưu trú đủ điều kiện phục vụ CBCNV trong ngành và du khách. Bên cạnh đó các đơn vị đều sở hữu phương tiện ô tô đến 12 hoặc 15 chỗ ngồi mà nếu khai

thác hợp lý vẫn có thể phục vụ du lịch ngoài nhiệm vụ chính là phục vụ công tác của đơn vị.

Phương tiện vận chuyển hành khách đường dài của ĐSVN không ngừng được cải tiến nâng cấp theo hướng an toàn, êm thuận và tiện nghi. Thời gian chạy tàu trên các tuyến liên tục được rút ngắn, trang thiết bị trong toa xe khách được cải tiến nâng cấp đảm bảo phục vụ tốt hành khách, thái độ của nhân viên trên tàu, dưới ga vẫn minh, hoà nhã.

Phát triển vận tải đường sắt phục vụ du lịch là biện pháp được Doanh nghiệp ĐSVN chú trọng nhằm thực hiện chủ trương đa dạng hoá sản phẩm, nâng cao doanh thu và tạo công ăn việc làm cho CBCNV trong ngành cũng như nâng cao sức hút của Doanh nghiệp trong môi trường cạnh tranh vận chuyển hành khách. Kết quả kinh doanh của các đơn vị làm du lịch thuộc Doanh nghiệp ĐSVN thể hiện trên bảng sau:

Bảng 4.2

Kết quả kinh doanh du lịch của các đơn vị thuộc Doanh nghiệp ĐSVN

Đơn vị: triệu

VND

TT	Năm	Công ty du lịch đường sắt Hà nội		Công ty du lịch đường sắt Đà nẵng		Công ty du lịch đường sắt Sài gòn	
		Doanh thu	% năm trước	Doanh thu	% năm trước	Doanh thu	% năm trước
1	2002	45.224	100	3.177	100	128.947	100
2	2003	50.377	114	4.639	148	161.942	126
3	2004	70.623	140	3.287	70	156.359	97
4	2005	70.638	100	5.325	167	183.093	117

Để phát triển hơn nữa loại hình kinh doanh du lịch trong Doanh nghiệp ĐSVN cần phải:

1. Có nhận thức đúng về tầm quan trọng của du lịch ĐSVN trong chiến lược phát triển của ngành;
2. Xác định và có chiến lược kinh doanh đúng đắn với thị trường mục tiêu cho du lịch ĐSVN;

3. *Tổ chức sắp xếp lại hệ thống đơn vị kinh doanh du lịch trong Doanh nghiệp ĐSVN theo hướng chuyên môn hoá với nhiệm vụ, chức năng và cơ cấu hoạt động thích hợp;*

4. *Xây dựng chiến lược tổng thể kinh doanh du lịch ĐSVN, quy hoạch phát triển mạng lưới cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch và vùng du lịch ĐSVN;*

5. *Đào tạo, nâng cao năng lực của các CBCNV phục vụ du lịch trong Doanh nghiệp ĐSVN;*

6. *Đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch, nghiên cứu xây dựng các tuyến, đoàn tàu du lịch;*

7. *Đẩy mạnh hoạt động quảng bá, xúc tiến du lịch của Doanh nghiệp ĐSVN.*

IV.3. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

IV.3.1. Những vấn đề chung về Doanh nghiệp lữ hành

IV.3.1.1. Định nghĩa và vai trò của Doanh nghiệp lữ hành

1. Định nghĩa Doanh nghiệp lữ hành

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về Doanh nghiệp lữ hành. Thời kỳ phát triển ban đầu của du lịch, *Công ty lữ hành được hiểu là một pháp nhân kinh doanh chủ yếu dưới hình thức là đại diện các nhà sản xuất (khách sạn, phương tiện vận chuyển...) bán sản phẩm tới tận tay người tiêu dùng với mục đích thu tiền hoa hồng.*

Căn cứ vào hoạt động tổ chức các chương trình du lịch trọn gói, Công ty lữ hành được định nghĩa *“Là các pháp nhân tổ chức và bán các chương trình du lịch”.*

Ở Việt Nam, Thông tư số 715/TCDL ngày 9/7/1994 của Tổng cục Du lịch quy định *“Doanh nghiệp lữ hành là đơn vị có tư cách pháp nhân, hạch toán độc lập, được thành lập nhằm mục đích sinh lợi bằng việc giao dịch, ký kết các hợp đồng du lịch và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch đã bán cho khách du lịch”.* Căn cứ theo định nghĩa này có 2 loại Công ty lữ hành được quy định trong Quy chế quản lý lữ hành là:

- **Doanh nghiệp lữ hành quốc tế:** có trách nhiệm xây dựng, bán các chương trình du lịch trọn gói hoặc từng phần theo yêu cầu của khách để trực tiếp thu hút khách đến Việt Nam và đưa công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú tại Việt Nam đi du lịch

nước ngoài, thực hiện các chương trình đã bán hoặc ký hợp đồng uỷ thác từng phần, trọn gói cho lữ hành nội địa;

- **Doanh nghiệp lữ hành nội địa:** có trách nhiệm xây dựng và bán, tổ chức thực hiện các chương trình du lịch nội địa, nhận uỷ thác để thực hiện dịch vụ chương trình du lịch cho khách nước ngoài đã được các doanh nghiệp lữ hành quốc tế đưa vào Việt Nam.

2. Vai trò của Doanh nghiệp lữ hành

- Tổ chức các hoạt động trung gian, bán và tiêu thụ sản phẩm của nhà cung cấp dịch vụ du lịch. Hệ thống điểm bán, đại lý du lịch tạo thành mạng lưới phân phối sản phẩm của các nhà cung cấp du lịch. Trên cơ sở đó, rút ngắn hoặc xoá bỏ khoảng cách giữa khách du lịch với các cơ sở kinh doanh du lịch;

- Tổ chức các chương trình du lịch trọn gói nhằm liên kết các sản phẩm du lịch như vận chuyển, lưu trú, tham quan, vui chơi... thành một sản phẩm duy nhất, hoàn hảo, đáp ứng nhu cầu của khách, tạo cho họ sự an tâm, tin tưởng vào thành công của chuyến du lịch.

Khi sử dụng dịch vụ của Công ty lữ hành, du khách thu được các lợi ích sau:

- Tiết kiệm thời gian, chi phí cho việc tìm kiếm thông tin và tổ chức chuyến đi khi mua chương trình du lịch trọn gói;

- Du khách có được sự hướng dẫn khoa học và bổ ích nhất khi mua chương trình du lịch trọn gói;

- Giá trọn gói của Công ty lữ hành bao giờ cũng rất “hấp dẫn”;

- Khách có quyền lựa chọn và cảm thấy yên tâm, hài lòng với quyết định lựa chọn sản phẩm du lịch của mình khi đọc các quảng cáo du lịch.

IV.3.1.2. Hệ thống sản phẩm của các Doanh nghiệp lữ hành

Sản phẩm của Doanh nghiệp lữ hành rất phong phú do sự đa dạng trong hoạt động lữ hành.

1. Các dịch vụ trung gian chủ yếu do đại lý du lịch cung cấp, bao gồm:

- Đăng ký đặt chỗ và bán vé phương tiện vận chuyển đường dài;

- Đăng ký đặt chỗ và bán chương trình du lịch;

- Đặt chỗ khách sạn;

- Môi giới cho thuê xe ô tô, bán bảo hiểm và các dịch vụ trung gian khác.

2. Các chương trình du lịch trọn gói

Có nhiều tiêu thức để phân loại các chương trình du lịch như du lịch nội địa và quốc tế, dài ngày và ngắn ngày, du lịch văn hoá và sinh thái... Khi tổ chức chương trình du lịch trọn gói, Doanh nghiệp lữ hành có trách nhiệm cao hơn nhiều so với hoạt động trung gian.

3. Các hoạt động kinh doanh du lịch lữ hành tổng hợp

Trong quá trình phát triển Doanh nghiệp du lịch lữ hành có thể mở rộng phạm vi hoạt động của mình, trở thành những người sản xuất trực tiếp sản phẩm, bao gồm:

- Kinh doanh khách sạn, nhà hàng, dịch vụ vui chơi, giải trí;
- Kinh doanh vận chuyển du lịch, các dịch vụ ngân hàng phục vụ hành khách...

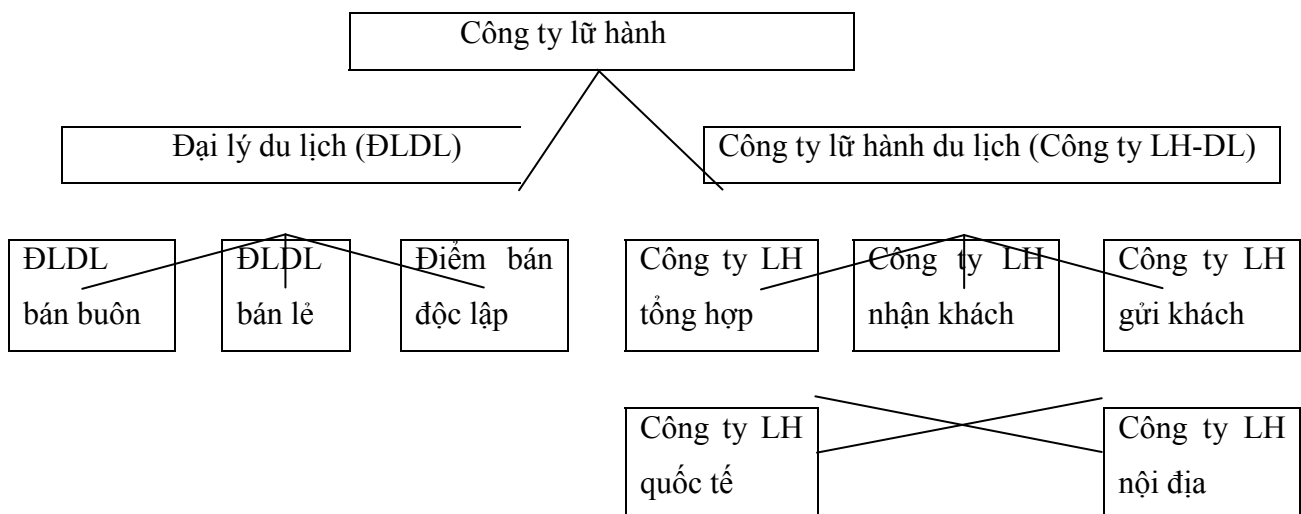
Các dịch vụ này thường là kết quả của sự hợp tác, liên kết trong du lịch. Hoạt động du lịch lữ hành càng phát triển thì hệ thống sản phẩm càng phong phú.

IV.3.1.3. Phân loại Công ty lữ hành

1. Các tiêu thức phân loại Công ty lữ hành

- Sản phẩm chủ yếu của Công ty lữ hành: dịch vụ trung gian, dịch vụ trọn gói...;
- Phạm vi hoạt động của Công ty lữ hành: quy mô và phương thức hoạt động;
- Quan hệ của Công ty với du khách;
- Quy định của cơ quan quản lý du lịch.

2. Phân loại theo phương pháp phổ biến trên thế giới



Hình 4.5: Phân loại Công ty lữ hành

a. Đại lý du lịch: chủ yếu làm trung gian bán sản phẩm cho các nhà cung cấp dịch vụ và hàng hoá du lịch. Đại lý du lịch bán buôn thường là Công ty lữ hành lớn, có hệ thống đại lý bán lẻ và các điểm bán. Đại lý du lịch bán buôn mua sản phẩm của các nhà cung cấp với số lượng lớn, giá rẻ, sau đó tiêu thụ qua hệ thống bán lẻ với mức giá cao hơn. Đại lý du lịch bán lẻ có thể là độc lập, độc quyền hoặc tham gia vào chuỗi các đại lý bán buôn. Điểm bán độc lập thường do các Công ty hàng không, tập đoàn khách sạn đứng ra tổ chức;

b. Công ty lữ hành, ở Việt Nam còn gọi là Công ty du lịch, thường kinh doanh trong lĩnh vực du lịch trọn gói và khách sạn du lịch tổng hợp. Công ty lữ hành gửi khách tổ chức tại các nguồn khách lớn nhằm thu hút trực tiếp du khách. Công ty lữ hành nhận khách thành lập gần các vùng tài nguyên du lịch để nhận và tiến hành phục vụ khách do Công ty gửi khách gửi tới.

3. Phân loại theo hình thái kinh tế và hình thức sở hữu tài sản Doanh nghiệp lữ hành

- Doanh nghiệp lữ hành thuộc sở hữu Nhà nước (doanh nghiệp Nhà nước);
- Doanh nghiệp lữ hành tư nhân: do cá nhân làm chủ, chịu mọi trách nhiệm về hoạt động của công ty, bao gồm:

+ Công ty cổ phần: vốn được chia thành các cổ phần do các cổ đông nắm giữ và họ chỉ chịu trách nhiệm về các khoản nợ của công ty cho đến hết giá trị cổ phần mà họ sở hữu. Công ty cổ phần có khả năng huy động vốn lớn thông qua việc phát hành cổ phiếu và trái phiếu;

+ Công ty trách nhiệm hữu hạn: do các thành viên góp vốn thành lập và họ chỉ chịu trách nhiệm về nợ của công ty cho đến hết giá trị phần vốn mà họ sở hữu;

+ Công ty liên doanh và có vốn 100% của nước ngoài: là loại hình đặc biệt trong đó có sự tham gia của chủ đầu tư có một phần hoặc toàn bộ vốn thuộc sở hữu của nước ngoài. Loại doanh nghiệp này được tổ chức và hoạt động theo Luật đầu tư nước ngoài.

4. Căn cứ theo nhiệm vụ đặc trưng của Doanh nghiệp

- Tour Operator: thực hiện chức năng tổ chức và sản xuất. Có nhiệm vụ tổ chức, thực hiện các tour du lịch và sản phẩm riêng của hãng. Tour Operator ít tổ chức kênh bán lẻ để tiêu thụ sản phẩm;

- Hãng lữ hành môi giới trung gian: làm môi giới, cung ứng các dịch vụ môi giới. Hãng chỉ tổ chức sản xuất các dịch vụ đặc trưng như cung cấp thông tin, tư vấn cho du khách, tổ chức tiêu thụ sản phẩm của các Tour Operator, ngoài ra còn làm các chức năng như đại lý du lịch bán lẻ.

5. Phân loại dựa trên kênh tiêu thụ sản phẩm

- Hãng bán buôn, đồng nghĩa với Tour Operator. Việc bán hàng cho khách thông qua hệ thống đại lý và các hãng lữ hành trung gian. Các hãng này ít có mối quan hệ bán hàng trực tiếp với khách hàng;

- Hãng bán lẻ, đồng nghĩa với hãng môi giới trung gian, chủ yếu bán sản phẩm của Tour Operator hoặc dịch vụ của các Doanh nghiệp du lịch khác. Loại hình này chiếm số lượng đông nhất;

- Hãng tổng hợp: tổ chức sản xuất các tour du lịch 1 phần được tiêu thụ thông qua hệ thống bán hàng của hãng, phần còn lại uỷ thác cho đại lý, hãng môi giới...

6. Phân loại dựa vào quy mô hoạt động của Doanh nghiệp

- Hãng nhỏ, chủ yếu là các hãng lữ hành môi giới hoặc tổng hợp có đội ngũ nhân viên ít, doanh số nhỏ, không có đại diện hoặc chi nhánh ở trong, ngoài nước;

- Hãng trung bình, thường là hãng tổng hợp sở hữu các cơ sở vật chất chuyên ngành du lịch, phương tiện vận chuyển hành khách, nhà hàng, cơ sở vui chơi giải trí với quy mô nhỏ và có thể có đại diện hoặc chi nhánh nước ngoài;

- Hãng lớn, có số lượng nhân viên lớn, doanh số cao, thường là Tour Operator có nhiều chi nhánh đại diện trong và ngoài nước.

IV.3.2. Nội dung công tác Doanh nghiệp lữ hành

1. Phân tích thị trường

Đây là nhiệm vụ quan trọng của Doanh nghiệp lữ hành. Thị trường du lịch có những đặc điểm riêng, do đó để đảm bảo cạnh tranh thắng lợi phải tiến hành phân tích tìm ra thị trường tiềm năng, phân tích các nhu cầu riêng biệt của tập khách mục tiêu, trên cơ sở đó đề xuất các biện pháp để tích cực tác động đến thị trường thông qua những nhà cung ứng dịch vụ du lịch;

2. Chuẩn bị và ký kết hợp đồng với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch

Để tạo ra một sản phẩm du lịch phải có sự phối hợp của nhiều bộ phận, vì vậy để đảm bảo tính hấp dẫn của sản phẩm, Doanh nghiệp phải liên kết với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch như khách sạn, công ty hướng dẫn du lịch, vận chuyển hành khách...;

3. Thực hiện quá trình sản xuất, tổ chức các tour du lịch trọn gói

Doanh nghiệp du lịch lữ hành có vai trò như một Tour Operator có cơ sở vật chất kỹ thuật nên phải tổ chức được các tour du lịch trọn gói;

4. Tổ chức hoạt động quản lý và kinh doanh trên cơ sở ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật và công nghệ;

5. Tổ chức các hoạt động quảng cáo tuyên truyền cho hoạt động của Doanh nghiệp, đẩy mạnh marketing, nâng cao hiệu quả tuyên truyền, chỉ dẫn, thu hút hành khách đến với Doanh nghiệp;

6. Tổ chức huấn luyện, bồi dưỡng nghiệp vụ và tham gia các hoạt động chuyên ngành du lịch

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế và tiến bộ của khoa học kỹ thuật, công nghệ, nhu cầu của du khách trở nên đa dạng và khắt khe hơn, đồng thời mức độ cạnh tranh trên thị trường du lịch cũng gay gắt hơn, do đó đòi hỏi lực lượng nhân viên phải tinh thông nghiệp vụ, sử dụng thành thạo các thiết bị kỹ thuật tiên tiến. Mặt khác, việc tham gia các Hội chợ du lịch, Tổ chức du lịch quốc tế... vừa tạo điều kiện cho việc quảng bá Doanh nghiệp, vừa là cơ hội cho Doanh nghiệp nắm bắt, học hỏi được những kinh nghiệm tiên tiến để thúc đẩy Doanh nghiệp phát triển.

IV.3.3. Xây dựng chương trình trọn gói cho 1 hành trình du lịch

IV.3.3.1. Định nghĩa và phân loại chương trình du lịch

Sản phẩm du lịch là sự kết hợp những dịch vụ và phương tiện vật chất trên cơ sở khai thác tiềm năng du lịch nhằm cung cấp cho du khách 1 khoảng thời gian thú vị, 1 kinh nghiệm du lịch trọn vẹn và sự hài lòng.

Dịch vụ du lịch là kết quả của các hoạt động kinh tế được thể hiện trong sản phẩm vô hình như lưu trú, vận chuyển, dịch vụ tài chính, thông tin liên lạc, y tế và các dịch vụ cá nhân khác. Sản phẩm du lịch là những gì du khách mua, hưởng thụ, thực hiện gắn với điểm du lịch, trang thiết bị và dịch vụ du lịch.

1. Định nghĩa chương trình du lịch

Có rất nhiều cách định nghĩa chương trình du lịch:

a. Theo “Tư điển quản lý du lịch, khách sạn và nhà hàng” thì:

- Chương trình du lịch trọn gói là các chuyến du lịch trọn gói, giá của chương trình bao gồm chi phí vận chuyển, khách sạn, ăn uống... và mức giá này rẻ hơn so với mua riêng lẻ từng dịch vụ;

- Chương trình du lịch trọn gói là chương trình du lịch mà mức giá bao gồm vận chuyển, khách sạn, ăn uống... và phải trả tiền trước khi đi du lịch.

b. Định nghĩa của Tổng cục Du lịch Việt Nam:

- Chuyến du lịch (tour) là chuyến đi được chuẩn bị trước, bao gồm tham quan 1 hay nhiều điểm du lịch và quay trở về nơi khởi hành. Chuyến du lịch thông thường có các dịch vụ về vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan và các dịch vụ khác;

- Chương trình du lịch (tour programme) là lịch trình của chuyến du lịch bao gồm lịch trình từng buổi, từng ngày, hạng khách sạn, loại phương tiện vận chuyển, giá bán chương trình và các dịch vụ miễn phí.

Nghiên cứu các định nghĩa trên nhận thấy:

- Có sự khác biệt giữa chuyến du lịch (tour) và chương trình du lịch. Một chuyến du lịch phải có chương trình nhưng một chương trình du lịch có thể tổ chức không chỉ một lần, một chuyến;

- Nội dung cơ bản của chương trình phải bao gồm lịch trình hoạt động chi tiết của từng ngày trong chương trình;

- Mức giá trọn gói bao gồm hầu hết các dịch vụ chủ yếu trong chương trình;

- Thông thường du khách phải trả tiền trước và mức giá rẻ hơn so với mức giá từng chuyến.

2. Phân loại chương trình du lịch

a. Căn cứ vào nguồn gốc phát sinh:

- Chương trình du lịch chủ động: do Công ty lữ hành chủ động xây dựng và ấn định ngày xuất phát. Chỉ có các Công ty lữ hành lớn, có thị trường ổn định mới tổ chức các chương trình du lịch này vì tính mạo hiểm của chúng;

- Chương trình du lịch bị động: khách tự tìm đến Công ty lữ hành, đề ra yêu cầu và nguyện vọng của họ, trên cơ sở đó Công ty xây dựng chương trình. Loại này có mức độ mạo hiểm thấp nhưng lượng khách ít, doanh thu không cao;

- Chương trình du lịch kết hợp: Công ty lữ hành chủ động tìm thị trường, xây dựng chương trình nhưng không ấn định ngày khởi hành. Thông qua các hoạt động quảng cáo, du khách hoặc Công ty gửi khách sẽ tìm đến để thoả thuận thực hiện.

b. Căn cứ vào mức giá:

- Chương trình du lịch trọn gói: bao gồm hầu hết giá các dịch vụ, hàng hoá phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch. Đây là hình thức chủ yếu;

- Chương trình du lịch theo mức giá cơ bản: chỉ bao gồm 1 số dịch vụ chủ yếu của chương trình du lịch với nội dung đơn giản như vé vận chuyển, giá một số khách sạn...;

- Chương trình du lịch theo mức giá tự chọn: du khách tự ý chọn các cấp độ chất lượng phục vụ với mức phí khác nhau. Cấp độ phục vụ chủ yếu là loại khách sạn, phương tiện vận chuyển... Loại này ít gặp phải những khó khăn trong quá trình thực hiện.

c. Căn cứ vào nội dung và mục đích chuyến du lịch:

- Chương trình du lịch nghỉ ngơi, giải trí và chữa bệnh;
- Chương trình du lịch theo chuyên đề: văn hoá, lịch sử, phong tục, tập quán...;
- Chương trình du lịch tôn giáo, tín ngưỡng;
- Chương trình du lịch thể thao, khám phá mạo hiểm như leo núi, lặn biển, đến bản dân tộc...;

- Chương trình du lịch đặc biệt như tham quan chiến trường xưa, nghiên cứu khoa học...;

- Chương trình du lịch tổng hợp các loại trên.

d. Theo các cách phân loại khác:

- Chương trình du lịch cá nhân và theo đoàn;
- Chương trình du lịch dài ngày và ngắn ngày;
- Chương trình du lịch tham quan thành phố (city tour), xuyên quốc gia;
- Chương trình du lịch trên các phương tiện giao thông: đường sắt, đường biển, ô tô, hàng không...

Ngoài ra còn có thể phân thành: chương trình du lịch có và không có hướng dẫn viên, chương trình du lịch quốc tế và nội địa...

IV.3.3.2. Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói

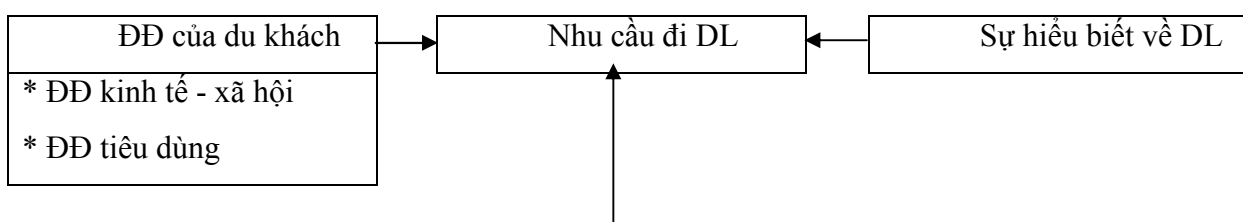
1. Quy trình chung

Khi xây dựng phải bảo đảm chương trình du lịch có tính khả thi phù hợp với nhu cầu của thị trường, có sức lôi cuốn, thúc đẩy doanh nghiệp khác đề ra quyết định mua hàng. Trình tự xây dựng chương trình du lịch theo các bước sau:

- Bước 1: Nghiên cứu nhu cầu của thị trường khách du lịch;
- Bước 2: Nghiên cứu khả năng đáp ứng về tài nguyên, các nhà cung cấp dịch vụ du lịch, mức độ cạnh tranh trên thị trường;
- Bước 3: Xác định khả năng và vị trí của Công ty lữ hành;
- Bước 4: Xây dựng mục đích, ý tưởng của chương trình du lịch;
- Bước 5: Giới hạn quỹ thời gian và mức phí tối đa.
- Bước 6: Xây dựng tuyến hành trình cơ bản là các điểm du lịch bắt buộc của chương trình;
- Bước 7: Xây dựng phương án vận chuyển;
- Bước 8: Xây dựng phương án lưu trú, ăn uống;
- Bước 9: Những điều chỉnh nhỏ, bổ sung tuyến hành trình. Chi tiết hoá chương trình với những hoạt động tham quan, nghỉ ngơi;
- Bước 10: Xác định giá thành và giá bán của chương trình;
- Bước 11: Xây dựng những quy định của chương trình du lịch.

2. Những điểm cần chú ý khi xây dựng chương trình du lịch

- Chương trình du lịch phải có tốc độ thực hiện hợp lý, các hoạt động không nên quá nhiều, việc di chuyển phải phù hợp với khả năng chịu đựng của du khách, có thời gian nghỉ ngơi thích hợp;
- Đa dạng hoá các loại hình hoạt động, tránh nhàm chán;
- Chú ý tới hoạt động đón tiếp đầu tiên và đưa tiễn cuối cùng;
- Trong điều kiện cho phép, nên đưa ra nhiều chương trình du lịch cho du khách lựa chọn, thậm chí chỉ chọn một ngày hoặc một buổi nào đó của chương trình du lịch;
- Phải có sự cân đối giữa khả năng về thời gian, tài chính... với chất lượng của chương trình du lịch.



* Phong tục, tập quán

Nội dung của CTDL	Tìm kiếm thông tin	Đặc điểm và giá trị của các tài nguyên DL
Khoảng cách	Sự cảm nhận về các điểm DL	Tài nguyên DL
Tốc độ thực hiện	Tìm kiếm thông tin (tiếp tục)	Cơ sở phục vụ DL
Giá/ giá trị	Đánh giá các phương án DL	ĐK chính trị - kinh tế - xã hội
Độ dài thời gian	Quyết định đi DL	Môi trường thiên nhiên
Số du khách tham gia	Đăng ký đặt chỗ	ĐK hạ tầng
Uy tín của các đại lý bán	Những cảm giác kinh nghiệm	ĐK giao thông

Hình 4.6: Mô hình Mô hình Mathieson và Walk

IV.3.3.3. Xác định giá thành và giá bán một chương trình du lịch

1. Xác định giá thành của một chương trình du lịch

Giá thành của một chương trình du lịch bao gồm toàn bộ những chi phí thực sự mà Công ty lữ hành phải chi trả để tiến hành thực hiện các chương trình du lịch. Chi phí này phụ thuộc vào số người tham gia đoàn du lịch, bao gồm 2 nhóm cơ bản:

- Các chi phí biến đổi tính cho 1 khách du lịch, bao gồm chi phí của tất cả các loại hàng hoá và dịch vụ mà đơn giá của chúng được quy định cho từng khách. Đây thường là chi phí gắn trực tiếp với sự tiêu dùng riêng biệt của từng du khách;

- Các chi phí cố định tính cho cả đoàn, bao gồm chi phí của tất cả các loại hàng hoá và dịch vụ mà đơn giá của chúng được xác định cho cả đoàn khách không phụ thuộc vào số lượng khách trong đoàn. Nhóm này gồm các chi phí mà mọi thành viên đều tiêu dùng chung, không tính cho từng hành khách riêng lẻ.

Để xác định được các loại chi phí này có những phương pháp sau:

a. Phương pháp xác định theo khoản mục chi:

Bảng 4.3

Bảng xác định giá thành của 1 chương trình du lịch theo khoản mục chi

Chương trình du lịch:

Số khách:

Mã số:

Đơn vị tính: VND

TT	Nội dung chi phí	Phí biến đổi	Phí cố định
1	Vận chuyển		*
2	Khách sạn (ngủ)	*	
3	Ăn uống	*	
4	Phương tiện tham quan (đường thủy, ô tô...)		*
5	Vé tham quan	*	
6	Phí hướng dẫn		*
7	Visa - hộ chiếu	*	
8	Chi phí thuê bao khác		*
9	Tổng chi phí	b	A

Giá thành cho 1 du khách tính theo công thức:

$$Z = b + \frac{A}{N} \quad [\text{VND/người}] \quad (4.1)$$

Giá thành cho cả đoàn khách tính theo công thức:

$$Z_{\text{tổng}} = N.b + A \quad [\text{VND}] \quad (4.2)$$

Trong đó: . N: Số thành viên trong đoàn (người).

Phương pháp xác định theo khoản mục chi có các ưu nhược điểm sau:

- Gọn, nhẹ, thuận tiện cho việc kiểm tra;
- Linh hoạt, khi có sự thay đổi của dịch vụ nào đó trong chương trình vẫn có thể xác định giá thành một cách rõ ràng;

- Có thể xây dựng mức giá cơ sở để áp dụng giá tự chọn;
- Có thể xác định giá thành khi số hành khách trong đoàn thay đổi;
- Dễ bỏ sót các khoản chi phí khi tính gộp.

Cũng cần chú ý rằng, khi số khách trong đoàn vượt quá 1 mức nào đó thì chi phí cố định sẽ không còn giữ nguyên, ví dụ nếu số khách trong đoàn từ 1 đến 12 người thì chỉ cần 1 xe ô tô nhưng nếu trên 13 người thì phí phương tiện tham quan sẽ khác đi.

b. Phương pháp xác định theo lịch trình:

Bảng 4.4

Chương trình du lịch:

Số khách:

Mã số:

Đơn vị tính: VND

Thời gian lịch trình	TT	Nội dung chi phí	Phí biến đổi	Phí cố định
Ngày 1	1	Vận chuyển		*
	2	Khách sạn	*	
		
Ngày 2	1	Vé tham quan	*	
	2	Khách sạn	*	
		
Ngày T	1	Vận chuyển		*
	2	Ăn uống	*	
		
Tổng số			b	A

Giá thành của chương trình du lịch xác định theo các công thức 4.1 và 4.2.

Ưu điểm của phương pháp là chính xác và đầy đủ tất cả các chi phí của chương trình du lịch nhưng cồng kềnh và kém linh hoạt hơn so với phương pháp xác định theo khoản mục chi.

2. Xác định giá bán của một chương trình du lịch

Giá bán của 1 chương trình du lịch phụ thuộc vào những yếu tố sau:

- Mức giá phổ biến trên thị trường;
- Vai trò, khả năng của Công ty trên thị trường;
- Mục tiêu kinh doanh của Công ty (có khuyến mãi hay không);
- Giá thành của chương trình du lịch.

Căn cứ vào những yếu tố trên, giá bán của 1 chương trình du lịch được xác định theo công thức:

$$\begin{aligned} G &= Z + P + C_b + C_k + T \\ &= Z + Z \cdot \alpha_p + Z \cdot \alpha_b + Z \cdot \alpha_k + Z \cdot \alpha_T \\ &= Z \cdot (1 + \alpha_p + \alpha_b + \alpha_k + \alpha_T) \\ &= Z \cdot (1 + \alpha_\Sigma) \end{aligned} \quad (4.3)$$

Trong đó: . P: khoản lợi nhuận dành cho Công ty lữ hành;

. C_b : chi phí bán, bao gồm hoa hồng cho các đại lý, phí khuyến khích
trương...;

. C_k : các chi phí khác như quản lý phí, phí thiết kế chương trình, chi phí
dự phòng...;

. T: các khoản thuế;

. α_p , α_b , α_k và α_T : các hệ số tương ứng của lợi nhuận, chi phí bán, chi
phí khác và thuế tính theo giá thành;

. α_Σ : tổng các hệ số, với mức phổ biến từ 0,2 đến 0,25.

*Khi tính giá thành và giá bán của 1 chương trình du lịch cần chú ý những vấn đề
sau:*

- Giá của các dịch vụ và hàng hoá không bao gồm tiền hoa hồng;
- Hệ thống thuế áp dụng là của Nhà nước ban hành, tránh đánh thuế 2 lần;
- Nếu trong chương trình có vé máy bay thì công thức (4.3) chỉ áp dụng cho các
dịch vụ mặt đất. Giá bán chung xác định theo công thức:

$$G = Z_{md} \cdot (1 + \alpha_\Sigma) + G_{mb} \quad (4.4)$$

Trong đó: . G_{mb} : giá vé máy bay.

- Những chi phí như khuyến khích, quản lý chi phí, chi phí thiết kế chương trình... phần lớn là được phân bổ. Phương pháp phân bổ áp dụng theo số khách, số đoàn hoặc doanh số, tổng chi phí;

- Khi xác định Z và G cho một chương trình du lịch, do tính chất, đặc điểm của hoạt động du lịch và đảm bảo tính cạnh tranh, các chương trình du lịch thường lấy mức giá phòng đôi trong khách sạn chia cho 2 làm mức chi phí lưu trú cơ bản cho chương trình. Vì vậy khi tiến hành quảng cáo và thực hiện, Công ty sử dụng một mức giá phụ phòng đơn để du khách nào muốn ở thì trả thêm tiền. Phương pháp này cũng được áp dụng cho các dịch vụ khác như phụ vé máy bay...;

- Mức giá tỷ lệ nghịch với số du khách, do đó khi xây dựng giá cho chương trình du lịch các Công ty lữ hành thường xác định tương ứng với số lượng khách.

3. Các quy định của một chương trình du lịch

a. Ý nghĩa của các quy định: Các quy định của một chương trình du lịch có mục đích hướng dẫn, giúp cho du khách hiểu biết thêm về nội dung chương trình du lịch, đồng thời cũng có ý nghĩa pháp lý như những điều khoản trong hợp đồng du lịch mà hành khách và Công ty lữ hành phải tuân thủ.

b. Nội dung các quy định của chương trình du lịch:

Nội dung các quy định của chương trình du lịch mang tính truyền thống, mặc dù các điều khoản cụ thể phụ thuộc vào mức giá (giá trị), thời gian, tính chất của từng chương trình du lịch. Cụ thể, khi xây dựng một chương trình du lịch phải có các quy định gồm các mục sau:

- Nội dung, mức giá của chương trình du lịch;
- Những quy định về giấy tờ, visa, hộ chiếu...;
- Những quy định về vận chuyển;
- Những quy định về đăng ký đặt chỗ, tiền đặt trước, chế độ phạt khi hủy bỏ, hình thức và thời hạn thanh toán;
- Trách nhiệm của Công ty lữ hành;
- Các trường hợp bất khả kháng.

IV.4. HOẠT ĐỘNG QUẢNG CÁO, QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DU LỊCH

IV.4.1. Tổ chức các hoạt động quảng cáo

IV.4.1.1. Mục đích, ý nghĩa của việc tổ chức các hoạt động quảng cáo

Hoạt động quảng cáo là một trong những nội dung quan trọng của Công ty lữ hành. Mục đích của những hoạt động này nhằm khơi dậy nhu cầu của du khách đối với các sản phẩm của Công ty. Các sản phẩm quảng cáo phải phù hợp với nhu cầu mong muốn và nguyện vọng của khách du lịch.

Trong xu thế cạnh tranh mạnh mẽ hiện nay giữa các Công ty lữ hành, để tăng sức hấp dẫn cần phải đẩy mạnh hoạt động quảng cáo vì tuy số tiền bỏ ra là không nhỏ nhưng hiệu quả thu lại cũng rất lớn.

IV.4.1.2. Các hình thức quảng cáo du lịch

1. Các hình thức quảng cáo cho Công ty lữ hành

- Quảng cáo bằng các sản phẩm tập gấp, tập sách mỏng, áp phích...;
- Quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng như báo, tạp chí, vô tuyến, đài phát thanh...;
- Các hoạt động khuyến khích như tổ chức các buổi quảng cáo, tham gia hội chợ...;
- Quảng cáo trực tiếp, gửi đến tận địa chỉ của khách;
- Các hình thức khác như băng video, phim quảng cáo...

Một trong những hình thức quảng cáo phổ biến và có hiệu quả cao là mời các nhân vật nổi tiếng đi du lịch miễn phí theo các chương trình du lịch.

2. Hình thức quảng cáo bằng các sản phẩm tập gấp, tập sách mỏng

Đây là hình thức quảng cáo mang lại hiệu quả cao nhất và có vai trò đặc trưng cho hoạt động của Công ty vì đã tồn tại từ lâu đời và trở thành quen thuộc đối với người dân, có khả năng chứa đựng và cung cấp thông tin tốt; dễ phân phát và chấp nhận; giá thành rẻ. Tập gấp thường được in với kích cỡ nhỏ, nội dung gồm:

- Trang 1 hoặc bìa ngoài thể hiện tinh thần của chương trình du lịch. Hình thức thể hiện phải bắt mắt, cuốn hút người xem;
- Giới thiệu khái quát về Công ty;
- Trình bày các chương trình du lịch. Số lượng chương trình du lịch giới thiệu không nên quá nhiều, theo kinh nghiệm chỉ nên từ 3 đến 4 chương trình;
- Sơ đồ tuyến điểm;

- Một số hình ảnh về các cơ sở phục vụ, lưu trú...;
- Các quy định chủ yếu của chương trình;
- Thông tin nhanh, phương thức liên lạc với Công ty lữ hành;
- Mức giá và thời điểm tổ chức (nếu có thể).

Vì tập quảng cáo có giá trị là căn cứ pháp lý để điều chỉnh các mối quan hệ trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nên trong tập gấp, tập sách mỏng phải thể hiện:

- Tư cách pháp nhân của công ty;
- Địa điểm đi du lịch và phương thức vận chuyển;
- Tuyển hành trình, thời gian, địa điểm xuất phát và kết thúc hành trình;
- Phương tiện lưu trú, hạng khách sạn, các bữa ăn và các dịch vụ khác đã được tính trong giá chương trình;
- Phương thức đăng ký, đặt chỗ, cụ thể:
 - + Số tiền đặt cọc, thời hạn và phương thức thanh toán, thời hạn khẳng định lại đăng ký;
 - + Chính sách giá: tự chọn, phòng đơn hoặc các loại phụ giá khác;
 - + Trách nhiệm của khách và Công ty lữ hành khi thay đổi thoả thuận hoặc chương trình du lịch;
 - + Số lượng thành viên tối thiểu trong đoàn du lịch (nếu cần);
 - + Phương thức xử lý khiếu kiện của du khách.
- Thông tin chi tiết về bảo hiểm, điều kiện sức khoẻ, quy định về vệ sinh môi trường...;
- Các trường hợp Công ty lữ hành được miễn trừ trách nhiệm khi chậm xuất phát.

IV.4.2. Chất lượng sản phẩm du lịch của các Công ty lữ hành

IV.4.2.1. Khái niệm chất lượng sản phẩm du lịch của Công ty lữ hành

Chất lượng sản phẩm bao gồm mức độ phù hợp của những đặc điểm được thiết kế của sản phẩm với chức năng và phương thức sử dụng sản phẩm và là mức độ mà sản phẩm thực sự đạt được so với các đặc điểm thiết kế của nó.

Chất lượng sản phẩm được phân làm 2 cấp độ nhằm tách riêng 2 quá trình tương đối độc lập, tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình quản lý và hoàn thiện sản phẩm.

1. *Chất lượng thiết kế của sản phẩm*: những đặc điểm của sản phẩm có phù hợp với mục đích sử dụng và thuận tiện cho người tiêu dùng hay không?;

2. *Chất lượng sản xuất*: Những sản phẩm sản xuất đồng loạt với khối lượng lớn có đảm bảo đúng theo thiết kế ban đầu hay không?

Chất lượng sản phẩm được thể hiện trong 5 tiêu thức cơ bản sau:

- Sự phù hợp, thuận tiện cho mục đích sử dụng;
- Sự đảm bảo các đặc tính chung cho tất cả các sản phẩm ở mỗi lần sản xuất;
- Sự cảm nhận của người tiêu dùng;
- Sự đảm bảo cung cấp sản phẩm ở mức giá phù hợp với khả năng của người tiêu dùng;
- Sự tương xứng với mức giá của sản phẩm vì chất lượng là yếu tố giá trị nhất của sản phẩm.

Không phải mọi đặc điểm của sản phẩm đều quan trọng như nhau đối với người tiêu dùng, mà chỉ có một vài đặc điểm đặc trưng nào đó. Thông thường chất lượng được xác định bởi mục tiêu trong thị trường của doanh nghiệp và yêu cầu của công nghệ sản xuất. Trong quá trình thiết kế, nguyên tắc chủ yếu là chất lượng phải được chuyên hoá, thiết kế vào sản phẩm. Chính vì vậy, thiết kế có vai trò quyết định tới các đặc điểm sau này của sản phẩm.

IV.4.2.2. Đánh giá chất lượng sản phẩm của Công ty lữ hành

1. Chất lượng thiết kế

Được đánh giá thông qua mức độ phù hợp của các chương trình du lịch, dịch vụ với nhu cầu của khách du lịch, sự đa dạng về nhu cầu đòi hỏi sự phong phú, tính độc đáo của các chương trình, dịch vụ du lịch.

Một số tiêu thức thường dùng đánh giá chất lượng thiết kế sản phẩm là:

- Sự hài hoà, hợp lý của lịch trình có cân nhắc đến từng chi tiết nhỏ như thời gian ăn nghỉ, vui chơi, tham quan du lịch...;
- Tính hấp dẫn và độc đáo của các tài nguyên du lịch trong chương trình;
- Các nhà cung cấp dịch vụ du lịch, uy tín và chất lượng sản phẩm của họ;
- Mức giá hợp lý của chương trình.

2. Chất lượng thực hiện

Công ty lữ hành gặp rất nhiều khó khăn trong việc duy trì và đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng đã được xây dựng trong giai đoạn thiết kế. Những lý do khách quan

luôn đe dọa phá hỏng chương trình, ví dụ kỳ nghỉ biển sẽ hỏng nếu trời mưa liên tục hoặc khách sạn quá đông không thực hiện lời chấp nhận đặt chỗ của Công ty lữ hành.

Những chỉ tiêu cơ bản để đánh giá chất lượng thực hiện bao gồm:

- Dịch vụ bán và đăng ký đặt chỗ;
- Chất lượng hướng dẫn viên du lịch;
- Chất lượng sản phẩm, dịch vụ của các nhà cung cấp trong chương trình;
- Điều kiện môi trường tự nhiên, xã hội;
- Sự quan tâm, quản lý của công ty đối với chương trình;
- Sự hài lòng của khách du lịch.

Chất lượng sản phẩm lữ hành phân tích theo các nguồn cung cấp dịch vụ có thể chia thành 2 nhóm cơ bản:

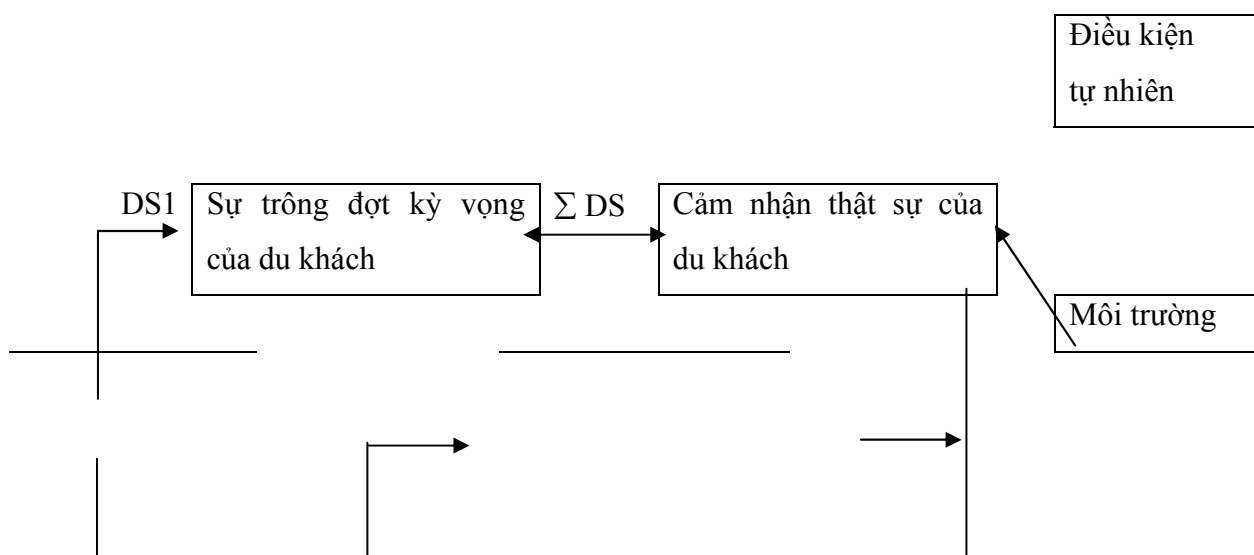
1. *Chất lượng sản phẩm và dịch vụ của bản thân Công ty lữ hành* như thiết kế chương trình, hướng dẫn viên, dịch vụ bán và đăng ký đặt chỗ... những sản phẩm và dịch vụ do Công ty lữ hành trực tiếp sản xuất và cung cấp;

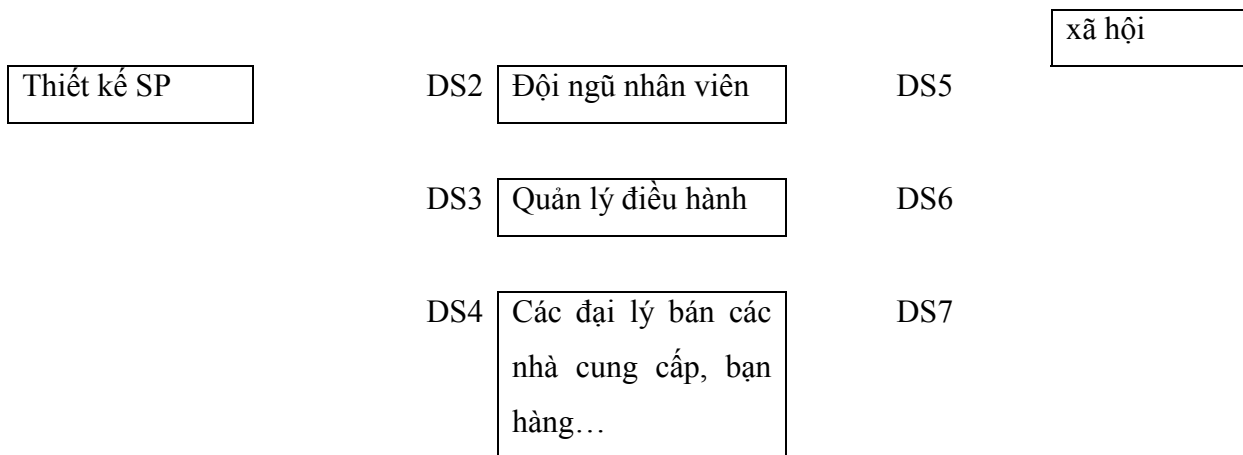
2. *Chất lượng sản phẩm và dịch vụ do các nhà cung cấp thực hiện.* Công ty lữ hành có thể có mối quan hệ tốt với bạn hàng nhưng ít có khả năng cải tiến hay hoàn thiện nó.

Ngoài ra các yếu tố thiên nhiên, xã hội cũng nằm ngoài phạm vi chi phối của Công ty.

IV.4.2.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm lữ hành

Chất lượng sản phẩm của Công ty lữ hành được hình thành bởi những nguồn khác nhau. Nghiên cứu quá trình hình thành sản phẩm du lịch lữ hành có thể nhận thấy những khoảng cách (sai số, dung sai) từ khi sản phẩm hình thành tới khi khách du lịch kết thúc chuyến đi. Những khoảng cách dung sai này thể hiện ở sơ đồ 4.7





Hình 4.7: Sơ đồ khoảng cách dung sai khi thực hiện chương trình du lịch

Trong đó: \sum DS: tổng số dung sai;

. DS1: dung sai giữa sự trông đợi và kỳ vọng của du khách với sản phẩm được thiết kế;

. DS2: dung sai xuất phát từ sự hiểu biết và sản phẩm của đội ngũ nhân viên;

. DS3: dung sai trong hoạt động quản lý, điều hành;

. DS4: dung sai do nhận thức của các thành phần về sản phẩm thiết kế;

. DS5, 6, 7: dung sai tương ứng trong quá trình thực hiện;

. DS8, 9: dung sai do các yếu tố ngoại cảnh như thiên nhiên, xã hội...

Khắc phục thu hẹp những khoảng cách, sai sót là mục tiêu hàng đầu để cải tiến chất lượng sản phẩm của Công ty lữ hành và điều này cần sự góp sức của các nguồn lực trong và ngoài Công ty.

Theo cách phân tích thông thường, có 2 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm của Công ty lữ hành là:

1. *Nhóm các yếu tố bên trong* bao gồm quản lý, đội ngũ nhân viên, trang thiết bị, quy trình công nghệ... Theo các nhà chuyên môn, có đến 85% các vấn đề về chất lượng sản phẩm du lịch bắt nguồn từ quản lý. Các nhân viên trong hành trình lữ hành, đặc biệt là hướng dẫn viên, cũng có ảnh hưởng quan trọng tới chất lượng sản phẩm;

2. *Nhóm các yếu tố bên ngoài* bao gồm khách du lịch, các nhà cung cấp, đại lý du lịch và môi trường tự nhiên, xã hội.

Khách du lịch là mục tiêu cơ bản của chất lượng sản phẩm, họ không chỉ là người mua mà còn là người tham gia vào quá trình tạo ra sản phẩm, vì vậy chất lượng sản phẩm du lịch có thể thay đổi theo cảm nhận của từng thành viên trong đoàn. Do đó chương trình du lịch phải được thiết kế phù hợp với nguyện vọng của đại đa số thành viên và có những điều chỉnh cho phù hợp với từng đối tượng.

Các đại lý du lịch là những người trực tiếp bán sản phẩm lữ hành, các nhà cung cấp là những người sản xuất trực tiếp sản phẩm, có vai trò cơ bản đối với chất lượng sản phẩm lữ hành. Sự cảm nhận về chất lượng của du khách được diễn ra lần đầu tiên tại đại lý. Mặt khác các đại lý du lịch là nguồn cung cấp khách quan trọng đối với các Công ty lữ hành như một hệ thống kết hợp tác động của các nhân tố tới chất lượng sản phẩm nhằm đạt được mục tiêu.

Sự kết hợp giữa những tài nguyên du lịch hấp dẫn... sẽ giúp cho Công ty lữ hành liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm.

IV.4.2.4. Quản lý chất lượng sản phẩm du lịch

1. Sự kết hợp trong việc tạo ra sản phẩm du lịch được thể hiện trên hình vẽ 4.8

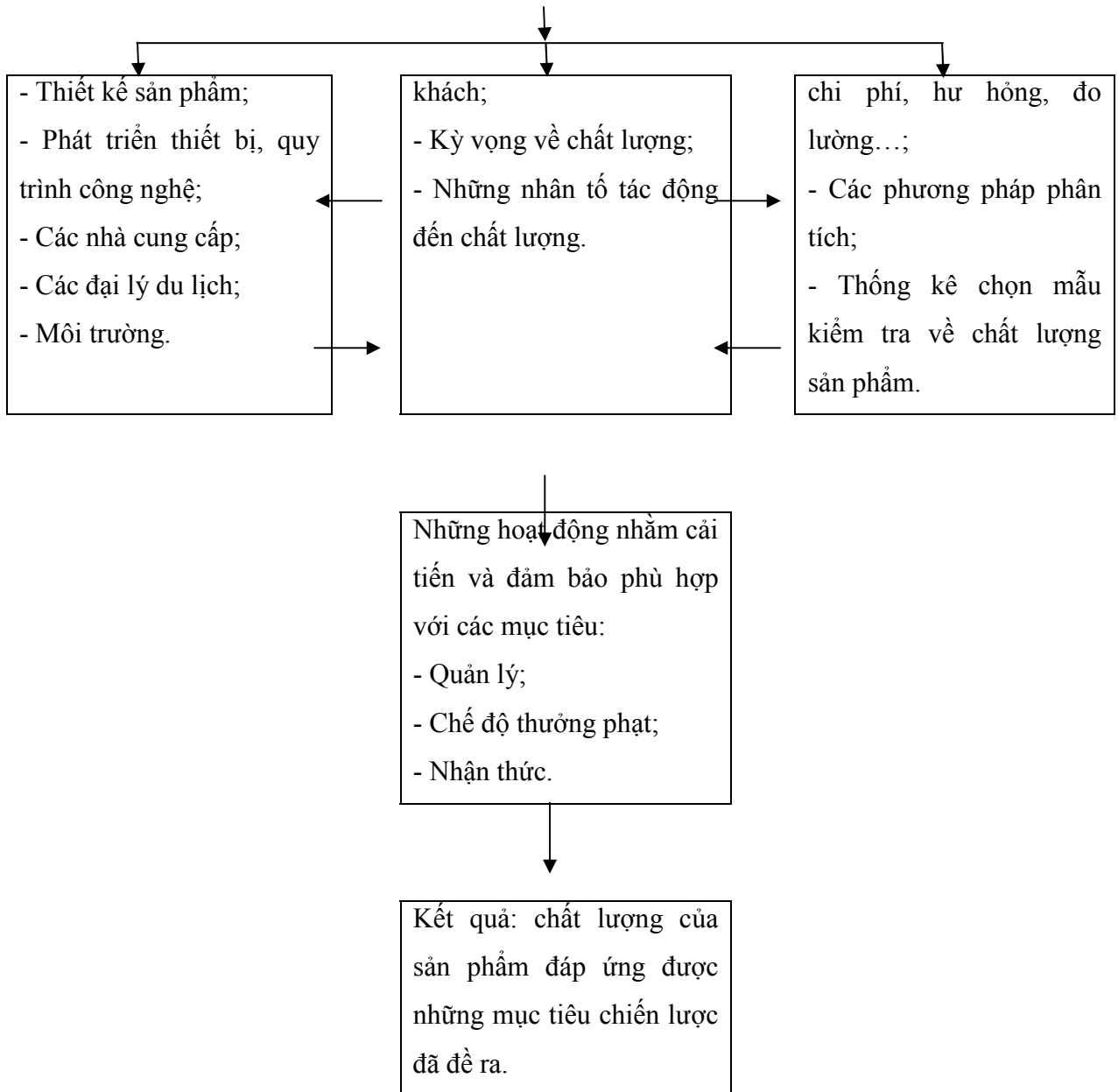
Chiến lược về chất lượng sản phẩm

Cụ thể hoá những yêu cầu chất lượng vào các mục tiêu thực hiện:
- Những mục tiêu trong thiết kế sản phẩm và dịch vụ;
- Thực hiện thiết kế.

Những nhân tố tác động đến chất lượng:
- Quản lý;
- Đội ngũ lao động;

Làm rõ các mối quan hệ giữa các nhân tố tác động đến chất lượng sản phẩm:
- Sự cảm nhận của du

Phân tích cơ sở để liên tục cải thiện, đảm bảo và kiểm tra:
- Quản lý, dự báo về các



Hình 4.8: Sơ đồ quản lý chất lượng sản phẩm du lịch

Qua sơ đồ trên có thể nhận thấy, việc tạo ra chất lượng sản phẩm chỉ là một phía của quản lý chất lượng sản phẩm. Làm thế nào để duy trì, đảm bảo và cải thiện chất lượng luôn là một công việc khó khăn, phức tạp đòi hỏi quá trình bền bỉ, liên tục và lâu dài.

2. Đảm bảo duy trì, hoàn thiện chất lượng sản phẩm của Công ty lữ hành

Để duy trì và đảm bảo chất lượng sản phẩm cần những khoản chi phí lớn, bao gồm 4 nhóm sau:

a. Chi phí ngăn chặn: nhằm hạn chế những yếu tố tác động tiêu cực tới chất lượng sản phẩm. Nhóm này bao gồm chi phí đào tạo, huấn luyện đội ngũ, duy trì các trang thiết bị, thiết kế, kế hoạch;

b. Chi phí cho những sai sót bên trong: nhằm khắc phục những sai sót trong quá trình sản xuất. Đây là chi phí phổ biến và dễ hạch toán nhất, bao gồm những khoản đền bù cho khách do sai sót của hướng dẫn viên hoặc bộ phận điều hành;

c. Chi phí cho những sai sót bên ngoài: để khắc phục những sai sót sau khi sản phẩm đã được bán hoặc đang tiêu dùng. Nhóm này bao gồm những chi phí phát sinh sau khi du khách đã kết thúc quá trình du lịch;

d. Chi phí thẩm định chất lượng: dành cho việc đánh giá, đo lường và kiểm tra chất lượng sản phẩm.

Cụ thể đối với Doanh nghiệp du lịch được thể hiện như sau:

Bảng 4.5

Các chi phí đảm bảo, duy trì, hoàn thiện chất lượng sản phẩm của Công ty lữ hành

Chi phí ngăn chặn	Chi phí thẩm định	Chi phí cho những sai sót bên trong	Chi phí cho những sai sót bên ngoài
<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch và hệ thống kiểm tra chất lượng; - Nghiên cứu, phân tích các nhà cung cấp khách du lịch, khả năng của Doanh nghiệp; - Đào tạo, huấn luyện đội ngũ nhân viên; - Các phương tiện, trang thiết bị cần thiết. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra; - Theo dõi; giám sát quá trình thực hiện sản phẩm; - Kiểm tra đội ngũ nhân viên của Doanh nghiệp; - Kiểm tra thẩm định các nhà cung cấp.; 	<ul style="list-style-type: none"> - Các chi phí nhằm khắc phục sai sót của hướng dẫn viên; - Các chi phí, khắc phục sai sót của các nhà cung cấp; - Nghiên cứu các sai sót ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm; - Thay đổi, sửa chữa... 	<ul style="list-style-type: none"> - Trung cầu ý kiến của khách du lịch sau khi kết thúc chương trình; - Xử lý các phản nản, kiến nghị của du khách; - Các chi phí thực hiện để bảo đảm quyền lợi chính đáng của du khách.

Vấn đề mấu chốt để hoàn thiện chất lượng sản phẩm là hạn chế những hao phí phát sinh trong quá trình sản xuất, bao gồm:

- Những lãng phí do sản xuất quá mức cần thiết. Nguyên nhân là do nghiên cứu thị trường không đầy đủ, đánh giá thị trường thiếu chính xác dẫn đến có những chiến dịch quảng cáo tốn kém, ít hiệu quả hoặc duy trì đội ngũ hướng dẫn viên quá mức cần thiết;

- Những lãng phí do chờ đợi, nguyên nhân là do sự bất hợp lý giữa các bộ phận, thiếu hài hoà trong quá trình sản xuất, không phân định rõ chức năng của bộ phận thị trường, dẫn đến chậm trễ trong trả lời khách;

- Những hao phí về GTVT và vận chuyển hành khách do không chọn được phương án tối ưu;

- Những lãng phí của bản thân quy trình sản xuất, dẫn đến nhiều tác nghiệp thừa, gây lãng phí cho du khách;

- Lãng phí do tồn kho, đối với Công ty lữ hành là việc duy trì một đội ngũ nhân viên đông đảo quá mức;

- Những lãng phí do các động tác của các nhân viên thực hiện.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG IV

1. Các khái niệm và lợi ích của du lịch?
2. Khái niệm, đặc điểm, chức năng và phân loại thị trường du lịch?
3. Bản chất, nội dung, đặc trưng và các yếu tố ảnh hưởng đến cung du lịch?
4. Bản chất, nội dung, đặc trưng và các yếu tố xác định cơ cấu và khả năng của cầu du lịch?
5. Khái niệm, bản chất, chức năng của du lịch lữ hành?
6. Khái quát về du lịch ĐSVN?
7. Định nghĩa, vai trò, hệ thống sản phẩm, nội dung công tác và phân loại Doanh nghiệp lữ hành?
8. Định nghĩa, phân loại chương trình du lịch và quy trình xây dựng 1 chương trình du lịch trọn gói?
9. Khái niệm, cách xác định giá thành, giá bán và các quy định của 1 chương trình du lịch?

10. Tổ chức hoạt động quảng cáo của Công ty lữ hành?

11. Khái niệm, phương pháp đánh giá, những yếu tố ảnh hưởng và quản lý chất lượng sản phẩm của Công ty lữ hành?

MỤC LỤC

		Trang
	Lời nói đầu	
	Mục lục	
	Danh mục các chữ cái viết tắt	
	Bài mở đầu	
	Chương I Luồng hành khách và các yêu cầu của công tác vận chuyển hành khách	
I.1	Đặc điểm và yêu cầu của công tác vận chuyển hành khách	
	I.1.1. Khái niệm và điều kiện chuyên chở hành khách bằng ĐSVN	
	I.1.2. Đặc điểm và yêu cầu của công tác vận chuyển hành khách	
	I.1.3. Nhiệm vụ của công tác vận chuyển hành khách	
I.2	Khái niệm và phân loại luồng hành khách	
	I.2.1. Khái niệm luồng hành khách	
	I.2.2. Phân loại luồng hành khách	
	I.2.3. Quy luật hình thành luồng hành khách và kế hoạch vận chuyển hành khách	
I.3	Hệ thống chỉ tiêu vận chuyển hành khách và các phương pháp dự báo luồng hành khách	
	I.3.1. Hệ thống các chỉ tiêu vận chuyển hành khách	
	I.3.2. Các phương pháp dự báo luồng hành khách	
	<i>Câu hỏi ôn tập chương I</i>	
	Chương II Tổ chức công tác phục vụ hành khách	
II.1	Đặc điểm và yêu cầu của công tác phục vụ hành khách	
	II.1.1. Đặc điểm của công tác phục vụ hành khách	
	II.1.2. Yêu cầu của công tác phục vụ hành khách	
II.2	Phương pháp điều tra tâm lý hành khách	
	II.2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý hành khách	
	II.2.2. Phương pháp điều tra nghiên cứu tâm lý hành khách	
II.3	Tổ chức công tác phục vụ hành khách dưới ga	
	II.3.1. Ý nghĩa và yêu cầu của công tác phục vụ hành khách dưới ga	
	II.3.2. Nội dung công tác phục vụ hành khách dưới ga	
II.4	Tổ chức công tác phục vụ hành khách trên tàu	
	II.4.1. Phương tiện vận chuyển hành khách trên đường sắt	
	II.4.2. Đội hình công tác trên tàu khách	
	II.4.3. Ý nghĩa, yêu cầu của công tác phục vụ hành khách trên tàu	
	II.4.4. Nội dung công tác phục vụ hành khách trên đường	
	II.4.5. Quy định giải quyết sự cố, trở ngại vận chuyển hành khách	
	<i>Câu hỏi ôn tập chương II</i>	
	Chương III Tổ chức công tác vận chuyển hành khách đô thị	
III.1	Đặc điểm của công tác vận chuyển hành khách đô thị	
	III.1.1. Đặc điểm của công tác vận chuyển hành khách đô thị	
	III.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến luồng hành khách đô thị	

III.2	Xác định phương án ga hành khách đô thị	
	III.2.1. Các ga trên tuyến đường sắt đô thị	
	III.2.2. Xác định số lượng và vị trí ga hành khách đô thị	
	III.2.3. Xác định số lượng và vị trí của các ga vùng tàu khách đô thị	
III.3	Tổ chức vận chuyển hành khách đô thị	
	III.3.1. Biểu đồ chạy tàu khách đô thị	
	III.3.2. Năng lực thông qua của khu đoạn đường sắt đô thị	
	III.3.3. Xây dựng biểu đồ quay vòng tàu khách đô thị	
<i>Câu hỏi ôn tập chương III</i>		
Chương IV Du lịch Đường Sắt		
IV.1	Những vấn đề chung về du lịch	
	IV.1.1. Khái niệm du lịch	
	IV.1.2. Thị trường du lịch	
	IV.1.3. Cung và cầu trong du lịch	
IV.2	Đặc điểm, bản chất và vai trò của du lịch lữ hành	
	IV.2.1. Khái niệm, bản chất và chức năng của du lịch lữ hành	
	IV.2.2. Du lịch Đường sắt Việt Nam	
IV.3	Tổ chức hoạt động của doanh nghiệp lữ hành	
	IV.3.1. Những vấn đề chung về Doanh nghiệp lữ hành	
	IV.3.2. Nội dung công tác Doanh nghiệp lữ hành	
	IV.3.3. Xây dựng chương trình trọn gói cho 1 hành trình du lịch	
IV.4	Hoạt động quảng cáo, quản lý chất lượng du lịch	
	IV.4.1. Tổ chức các hoạt động quảng cáo	
	IV.4.2. Chất lượng sản phẩm du lịch của các Công ty lữ hành	
<i>Câu hỏi ôn tập chương IV</i>		
Tài liệu tham khảo		